

SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN LUWU
(STUDI KASUS PADA INOVASI PROGRAM APLIKASI SISKA)**



Oleh:

VIRA YUNIAR RUSMAN

Nomor Induk Mahasiswa: 10561118419

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2023

SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN LUWU
(STUDI KASUS PADA INOVASI PROGRAM APLIKASI SISKA)**

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Administrasi Negara (S.AP)

Disusun dan Diajukan Oleh:

VIRA YUNIAR RUSMAN

Nomor Stanbuk: 105611118419

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Proposal Penelitian : Inovasi Pelayanan Pemerintah Daerah Kabupaten
Luwu (Studi Kasus pada Inovasi Program Apliasi
SISKA)

Nama Mahasiswa : Vira Yuniar Rusman

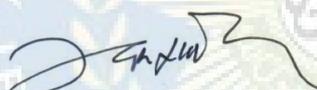
Nomor Induk Mahasiswa : 105611118419

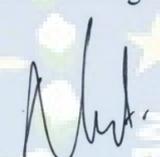
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Haerana, S.Sos, M.Pd


Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si

Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi

Fisip Unismuh Makassar

Ilmu Administrasi Negara



Dr. H. Ihsan Hafik, S.Sos., M.Si

NBM. 730727


Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si

NBM. 991742

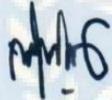
HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0147/FSP/A.4-II/V/44/2023 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Kamis Tanggal 08 Juni 2023.

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

NBM: 730727



Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si

NBM: 992797

TIM PENGUJI:

1. Dr. H. Muh Isa Ansyari, M.Si (Ketua) ()
2. Dr. Hj. Fatmawati, M.Si ()
3. Rudi Hardi, S.Sos., M.Si ()
4. Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si ()

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Vira Yuniar Rusman

Nomor Induk Mahasiswa ; 105611118419

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar proposal penelitian ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 7 Juni 2023

Yang Menyatakan,



Vira Yuniar Rusman

ABSTRAK

Vira Yuniar Rusman. Inovasi Pelayanan Pemerintah Daerah Kabupaten Luwu (Studi Kasus pada Program Aplikasi SISKKA) (dibimbing oleh Nur Wahid dan Haerana)

Beberapa instansi di Kabupaten Luwu telah membuat berbagai inovasi dalam rangka merealisasikan kebijakan pemerintah. Salah satu inovasi kepegawaian yang diunggulkan di Kabupaten Luwu adalah inovasi keluaran dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) yaitu aplikasi Mobile SISKKA. Aplikasi ini merupakan aplikasi baru namun telah masuk dalam Top 30 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) Sulawesi Selatan. Aplikasi Mobile SISKKA bertujuan untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Karena itu, tujuan dalam penelitian ini ada ingin mengetahui cara pemerintah dalam membuat sebuah inovasi yang dapat menjadi salah satu inovasi unggulan dalam perbaikan pelayanan publik. Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif menggunakan jenis penelitian studi kasus yang bertujuan untuk mengetahui lebih mendalam mengenai inovasi yang diterapkan oleh BKPSDM dalam membuat inovasi Aplikasi Mobile SISKKA di Kabupaten Luwu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya inovasi Aplikasi Mobile SISKKA sangat membantu para Aparatur Sipil Negera (ASN) tidak harus meninggalkan pekerjaannya di kantor cukup membuka Aplikasi SISKKA dan *upload* berkas-berkas yang dibutuhkan. Keberadaan inovasi Aplikasi Mobile SISKKA memberikan perubahan yang signifikan terhadap pelayanan kepegawaian di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber daya Manusia di Kabupaten Luwu kearah yang lebih sistematis, berintegrasi, cepat, adaptif, berkomitmen, dan lebih professional.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Aplikasi SISKKA

ABSTRACT

Vira Yuniar Rusman. Luwu District Government Service Innovation (Case Study on the SISKa Application Program) (guided by Nur Wahid and Haerana)

Several agencies in Luwu Regency have made various innovations in order to realize government policies. One of the superior staffing innovations in Luwu Regency is an innovation output from the Personnel and Human Resources Development Agency (BKPSDM), namely the SISKa Mobile application. This application is a new application but has been included in the Top 30 Public Service Innovation Competition (KIPP) of South Sulawesi. The SISKa Mobile Application aims to create quality public services. Therefore, the purpose of this research is to find out how the government makes an innovation that can be one of the leading innovations in improving public services. The type of research used is a qualitative approach with a descriptive research type using a case study research type which aims to find out more deeply about the innovations implemented by BKPSDM in making SISKa Mobile Application innovations in Luwu Regency.

The results of the study show that the innovation of the SISKa Mobile Application is very helpful for State Civil Apparatuses (ASN) not having to leave their work in the office, simply opening the SISKa Application and uploading the required files. The existence of the SISKa Mobile Application innovation provides significant changes to staffing services at the Personnel and Human Resources Development Agency in Luwu Regency in a direction that is more systematic, integrated, fast, adaptive, committed, and more professional.

Keywords: Innovation, Public Service, SISKa Application

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Pemerintah Daerah Kabupaten Luwu (Studi Kasus Pada Inovasi Program Aplikasi SISKKA)”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. H. Ambo Asse M.Ag selaku rektor Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
2. Ibu Dr. H. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos, M.Ap selaku Sekretaris Program Studi Jurusan Ilmu Administrasi Negara fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Ibu Dr. Haerana, S.Sos, M.Pd selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya

membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

5. Dosen Penasehat Akademik Sitti Rahmawati Arfah, S.Sos, M.Si yang senantiasa memberikan nasehat-nasehat akademik demi terciptanya prestasi yang baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang selama ini memberikan ilmu, dorongan dan semangat kepada penulis.
7. Segenap Pegawai di Badan Kepegawaian dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kabupaten Luwu yang telah membantu serta memberikan arahan kepada penulis dalam melaksanakan penelitian.
8. Ayahanda Rusman dan Ibu Darliati selaku orangtua dari penulis yang tidak henti-hentinya mendoakan dan memberikan dukungan yang tidak ternilai, baik moral maupun materi, nasehat dan pengorbanan yang tak terhingga demi menyekolahkan penulis agar bisa meraih prestasi dan cita-cita yang diinginkan.
9. Sulfikar selaku paman penulis yang senantiasa menemani dalam melaksanakan penelitian.
10. Aquarius selaku kekasih penulis yang telah menjadi *support system* dalam pengerjaan skripsi ini sampai selesai.
11. Diva Nahdah Assahrah selaku partner penulis yang telah siap sedia menemani dalam pengerjaan skripsi ini sampai selesai.
12. Saudari penulis Auliyah Inayah, Fadia Annisa, Nurul Asyifa, Rifqah Abugar, Lutfiah Taufik, Nurul Hidayah, Najma, dan Siti Sarkiah yang senantiasa

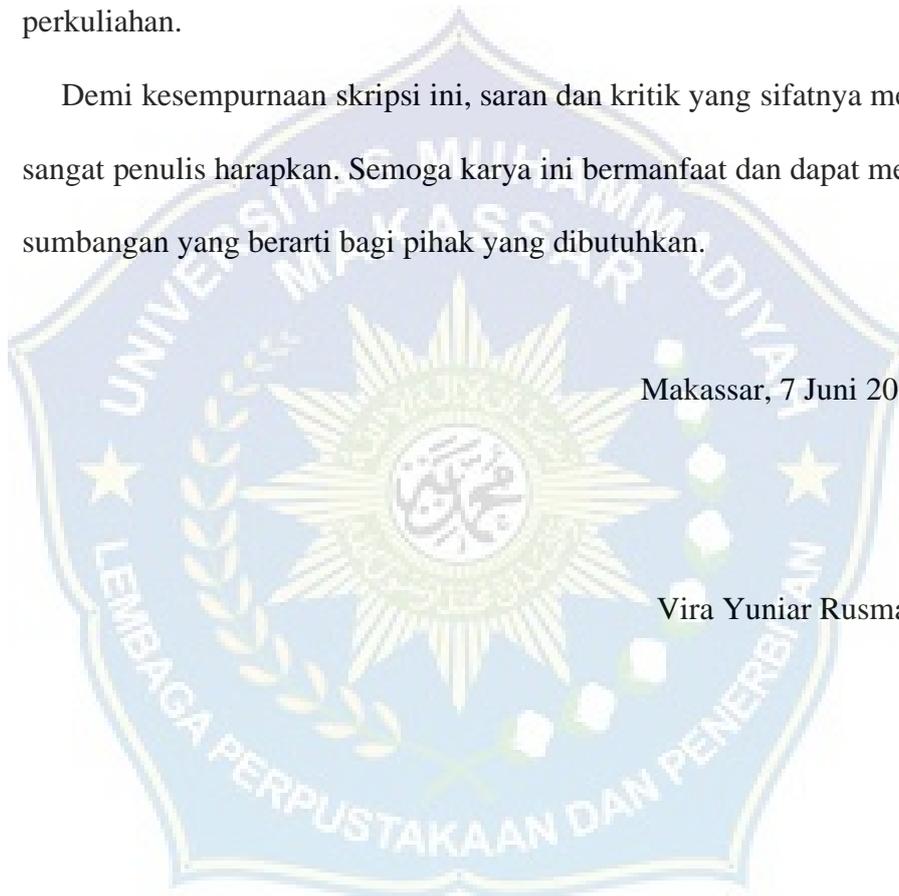
memberikan dukungan dan bantuan selama masa perkuliahan dan pengerjaan skripsi penulis.

13. Teman penulis Hilyatul Jannah, Eka Viftah, Mar'ah Tusshalihah, Haspiani Muin, Anugrah Utama Yanti, dan Hakiki Nurrahmi yang menjadi sponsor utama dari awal perkuliahan sampai sekarang dapat menyelesaikan perkuliahan.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang dibutuhkan.

Makassar, 7 Juni 2023

Vira Yuniar Rusman



DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIRError! Bookmark not defined.	
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Penelitian Terdahulu.....	11
B. Teori dan Konsep.....	14
C. Kerangka Pikir	24
D. Fokus Penelitian	25
E. Deskripsi Fokus.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Waktu dan Lokasi.....	27
B. Jenis dan Tipe Penelitian	27
C. Sumber Data	28
D. Informan Penelitian	29
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29
F. Teknik Analisis Data.....	30
G. Teknik Pengabsahan data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Deskripsi Objek Penelitian	33
B. Hasil Penelitian.....	66
C. Pembahasan Hasil Penelitian	104
BAB V PENUTUP	112

A. Kesimpulan.....	112
B. Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.....	10
Tabel 3.1	29
Tabel 4.1	54
Tabel 4.2	56
Tabel 4.3	57
Tabel 4.4	62
Tabel 4.5	62
Tabel 4.6	63
Tabel 4.7	63
Tabel 4.8	63
Tabel 4.9	64
Tabel 4.10	65
Tabel 4.11	65
Tabel 4.12	69
Tabel 4.13.....	69
Tabel 4.14	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	25
Gambar 4.1	56
Gambar 4.2	58
Gambar 4.3	59
Gambar 4.4.	59
Gambar 4.5	60
Gambar 4.6	61
Gambar 4.7	61
Gambar 4.8	85
Gambar 4.9	86
Gambar 4.10	86
Gambar 4.11	87
Gambar 4.12	87
Gambar 4.13	88
Gambar 4.14	88

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi dan kemajuan teknologi, akses informasi sangat terbuka di seluruh dunia. Perkembangan teknologi juga memudahkan perkembangan informasi, sehingga sangat memudahkan masyarakat untuk mengakses segala informasi yang mereka butuhkan. Setiap saat, informasi dari seluruh dunia menyebar dengan cepat dari satu tempat ke tempat lain dalam waktu yang bersamaan. Informasi diperlukan dalam segala bidang kehidupan dan dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan.

Untuk membangun pemerintahan yang baik, pemerintah harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakatnya. Masyarakat selalu menuntut pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan penegakan hukum. Peningkatan pelayanan oleh pemerintah harus benar-benar memenuhi kebutuhan masyarakat dan mampu menegakkan peraturan perundang-undangan.

Peningkatan akses dan penggunaan internet di seluruh dunia, berdampak pada harapan bahwa pemerintah dapat memberikan layanan dan warga negara dapat melakukan komunikasi *online* untuk meningkatkan tata kelola. Untuk mewujudkan praktek *e-governance* yang sejalan dengan amanat UUD 1945 serta UU No. 22 Tahun 1999 dan revisi UU No. 32 Tahun 2004,

tentunya ada banyak hal dan cara yang perlu dilakukan, salah satunya melalui *e-office* atau elektronik perkantoran (Diana, 2019).

Perkembangan Teknologi, Informasi, dan Komunikasi (TIK) ini semakin pesat khususnya teknologi komputasi dan jaringan internet. Pada tahun 2017 jumlah pengguna internet mencapai 143,26 juta jiwa atau setara dengan 54,68 persen dari total jumlah penduduk Indonesia. Jumlah tersebut menunjukkan kenaikan sebesar 10,56 juta jiwa dari tahun sebelumnya (Kusuma Habibie, 2019). Peningkatan ini berpengaruh terhadap desakan agar pemerintah dapat memberikan pelayanan tidak hanya secara *offline*, namun juga secara publik. Selain itu, penggunaan internet ternyata juga memberikan dampak yang baik bagi perkembangan pelayanan publik, bahwa internet dapat digunakan sebagai kekuatan dalam meningkatkan pelayanan publik dan sebagai kekuatan pengontrol untuk masyarakat.

Warga negara berhak atas pelayanan publik yang berkualitas dari negara. Warga negara juga memiliki hak untuk membela hak-hak mereka, suara mereka didengar, dan nilai-nilai dan preferensi mereka dihormati. Oleh karena itu, warga negara memiliki hak untuk menghukum, menentang, dan menuntut mereka yang memikul tanggung jawab politik atas penyediaan layanan publik.

Di kutip dari website resmi kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Dalam upaya menumbuhkan inovasi-inovasi pelayanan publik, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) melakukan Peluncuran Kompetisi Inovasi

Pelayanan Publik (KIPP) Tahun 2022 di UG Techno Park di Kabupaten Cianjur, Jawa Barat. Menteri PANRB mengatakan bahwa KIPP merupakan salah satu upaya untuk membiasakan budaya praktik terbaik bagi penyelenggara pelayanan publik. KIPP juga turut mendorong pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan di Indonesia dengan memasukkan hal yang terkait dengan tujuan dan target TPB dalam proses penilainnya.

Inovasi adalah proses atau hasil pengembangan dan penggunaan produk atau sumber daya yang ada untuk memperoleh nilai yang lebih berarti guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Wacana saat ini tentang inovasi pelayanan publik merupakan isu utama dalam pemberian layanan publik di Indonesia di mana kondisi tersebut ada. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju, serta persaingan internasional yang semakin dekat dan terbuka (Yanuar, 2019).

Menurut Rina Mei Mirnasari mengartikan inovasi di dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan alat baru dalam pelayanan masyarakat. Inovasi layanan dapat didefinisikan sebagai “suatu proses yang berisi konsep-konsep baru dan produksi, pengembangan dan implementasi perilaku. Ini juga merupakan metode perubahan respon terhadap lingkungan eksternal atau tindakan pertama akibat pengaruh lingkungan terhadap transformasi organisasi (Hidayanto et al., 2022)

Inovasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik pada birokrasi pemerintah menurut Mile dan Roste terlahir karena didorong adanya motivasi-motivasi tertentu yaitu: *carries, idealism, self fulfilment, money (salary), prestige, professional recognition*, dan *potential for spin-off business*. Motivasi-motivasi tersebut terjadi pada tataran individu, sedangkan pada tataran organisasi, motivasi itu tercipta untuk *the propagation of policy, idea or rationality, increase funding, problem solving (in order to reach objective), more staff* dan *public relation* (Hendrayady, 2020).

Inovasi Pelayanan publik merupakan *trend* baru yang digalakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, yang mana selama dilombakan dengan perangkingan tertentu. Menurut Peraturan Menteri PANRB No. 30/2014, inovasi pelayanan publik adalah terebosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan adaptasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Motivasi untuk melakukan inovasi tidak harus pada kompetisi, melainkan dahulunya bekerja dengan Standar Pelayanan, SOP, SPM maka saat ini dilakukan pengembangan pola pelayanan publik dengan melakukan inovasi pelayanan (Karbeka, 2022).

Dibuatnya dan diberlakukannya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah pasal 1 menyatakan bahwa inovasi daerah adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan daerah. Kemudian dihelaskan pada pasal 2 yang menyatakan bahwa inovasi daerah bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelengraan

pemerintah daerah, sasaran inovasi daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran masyarakat, dan peningkatan daya saing daerah (Basuki, 2019).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah tersebut merupakan sebuah landasan utama bagi setiap daerah untuk melakukan inovas sebagai terobosan baru khususnya bagi instansi atau lembaga publik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Usaha yang dilakukan pemerintah dalam mewujudkan peningkatan pelayanan public adalah dengan diterapkannya *one agency one innovation* yang merupakan akselerasi dalam peningkatan kualitas pelayanan public. Sebagai Langkah yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kreativitas instansi atau lembaga publik diseluh daerah di Indonesia diadakan kompetisi inovasi pelayanan public yang nantinya akan diberikan penilaian oleh KemenPAN RB.

Berbicara tentang inovasi pelayanan, Pemerintah Daerah Kabupaten Luwu juga terus mengembangkan berbagai inovasi pelayanan *online*. Pengembangan inovasi pelayanan publik bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Luwu sangat diperlukan dilihat dari wilayah kabupaten yang cukup luas. Adapun bentuk-bentuk inovasi pelayanan publik di Kabupaten Luwu yaitu E-PLANNING aplikasi ini adalah untuk mengetahui informasi tentang pembangunan daerah, keuangan daerah dan pemerintah daerah lainnya, PERAMAH (Pelayanan dan Rekam Langsung di Rumah), E-KINERJA adalah aplikasi yang deorbit oleh BKPSDM Kabupaten Luwu untuk mengukur dan

mengawasi kinerja pegawai secara elektronik, SIMAP (Sistem Informasi Manajemen Administrasi Pelayanan Perzinan) , SI-ARSIPKU (Sinerga Kearsipan Keuangan), SIMBLUD (Sistem Informasi Menejemen Badan Layanan Umum Daerah RSUD Batara Guru), JDIHN (Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Pemerintah Daerah Kabupaten Luwu, SIKAP (Sistem Informasi Kinerja Penyedia Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kabupaten Luwu), SIPEMALU (Sistem Informasi Pengendalian Menara Kabupaten Luwu), SIPETARUNG (Sistem Informasi Pengelolaan Penataan Ruang) adalah layanan resmi milik pemerintah Kabupaten Luwu sebagai media informasi pemanfaatan tata ruang wilayah Kabupaten Luwu, PENDEKAR (Pengelolaan Data Keolahragaan Kabupaten Luwu), OMM GAUL (Optimalisasi METADATA “Mesa Data Mesa Gau” Via *Online*), RIDM (Realtime Infrastructure Development Monitoring) yaitu pemantauan pembangunan infrastruktur realtime Dinas PUPR Kabupaten Luwu, SI-IMUT (Sistem Informasi Mutasi Pegawai) adalah sebuah aplikasi berbasis web yang digunakan secara internal oleh BKPSDM Kabupaten Luwu untuk melakukan manajemen mutasi pegawai, SiPANDU (Sistem Informasi Layanan Pendaftaran Penduduk bagi Pemerlu Pelayanan Kesejahteraan Sosial), SIMBOLE (Sistem Informasi Manajemen Bagian Organisasi Luwu Berbasis One Drive) dan SSKA (Sistem Inoformasi Kepegawaian) aplikasi SSKA digunakan untuk mengetahui informasi tentang kepegawaian BKPSDM Kabupaten Luwu.

Berdasarkan inovasi pelayanan publik yang terus dikembangkan Pemerintah Daerah Kabupaten Luwu. Salah satu inovasi kepegawaian yang sangat diunggulkan di Kabupaten Luwu adalah Inovasi dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) yaitu aplikasi *Mobile* SSKA (Sistem Informasi Kepegawaian BKPSDM) Kabupaten Luwu. Aplikasi ini merupakan salah satu inovasi pelayanan publik dari Pemerintah Kabupaten Luwu yang ikut pada Kompetensi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) yang diadakan oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan. Pada kompetensi ini SSKA mendapat pengakuan dan dimasukkan dalam Top 50 Kompetensi Inovasi Pelayanan Publik tingkat Provinsi Sulawesi Selatan tahun 2022. Inovasi ini sebagai wujud pelayanan Aparatur Sipil Negara yang lebih optimal, memiliki kinerja yang tinggi serta memiliki kepedulian yang tinggi terhadap peningkatan kesejahteraan masyarakat. Secara operasional Aplikasi SSKA terdapat layanan kepegawaian yang dapat memberikan kemudahan kepada PNS dalam pemenuhan hak-hak kepegawaian (<http://mediacenter.luwukab.go.id>).

Inovasi Pelayanan SSKA dilengkapi berbagai layanan kepegawaian yang dapat diproses melalui aplikasi. PNS tidak perlu lagi meninggalkan pekerjaan melayani masyarakat untuk memperoleh pelayanan di BKPSDM. SSKA juga dapat menyajikan laporan dan prediksi pensiun, data statistik, arsip digital ASN maupun besetting jabatan dengan cepat, tepat, dan akurat.

Mengenai pelayanan publik yang dibahas oleh peneliti ini, sudah pernah diteliti sebelumnya oleh Siska Julia Pramesti dan kawan-kawan dengan

penelitiannya yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Si Whapik pada Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo”. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui gambaran yang mendalam dan informasi yang lebih jelas tentang Inovasi Pelayanan Publik Melalui Si WHapik yang digunakan oleh Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. Hasil penelitian tersebut memberikan fakta bahwa pelayanan publik di Dinas Sosial menggunakan inovasi Si Whapik berjalan sampai saat ini. Kesimpulan dari penelitian tersebut yaitu Dinas Sosial memilih aplikasi ini karena mudah diakses oleh masyarakat umum, dan hampir aplikasi whatsapp dimiliki oleh semua orang serta tidak membutuhkan biaya namun besar manfaatnya (Pramessti, Siska. Handoko, Rudy. Widodo, 2020).

Dari beberapa penelitian terdahulu, diketahui bahwa pemerintah saat ini tengah melakukan berbagai usaha untuk meningkatkan pelayanan publik dengan membuat berbagai inovasi di berbagai daerah diseluruh Indonesia. Berbagai Inovasi yang sudah ada saat ini maka Pemerintah Daerah Kabupaten Luwu terkhusus instansi BKPSDM terus mengembangkan inovasi pelayanan publik salah satunya inovasi pelayanan SISKKA yang nantinya menjadi sebuah terobosan baru dalam meningkatkan produk pelayanan publik untuk instansi yang lain. Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis melakukan penelitian dengan judul: **Inovasi Pelayanan Pemerintah Daerah Kabupaten Luwu (Studi Kasus Pada Inovasi Program Aplikasi SISKKA).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi latar belakang yang ada, yang menjadi pokok permasalahan yang diajukan peneliti ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana inovasi proses dalam inovasi pelayanan Aplikasi SISKAdi Kabupaten Luwu?
2. Bagaimana inovasi produk dalam inovasi pelayanan Aplikasi SISKAdi Kabupaten Luwu?
3. Bagaimana inovasi sistem dalam inovasi pelayanan Aplikasi SISKAdi Kabupaten Luwu?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui inovasi proses dalam inovasi pelayanan Aplikasi SISKAdi Kabupaten Luwu.
2. Untuk mengetahui inovasi produk dalam inovasi pelayanan Aplikasi SISKAdi Kabupaten Luwu.
3. Untuk mengetahui inovasi sistem dalam inovasi pelayanan Aplikasi SISKAdi Kabupaten Luwu.

D. Manfaat Penelitian

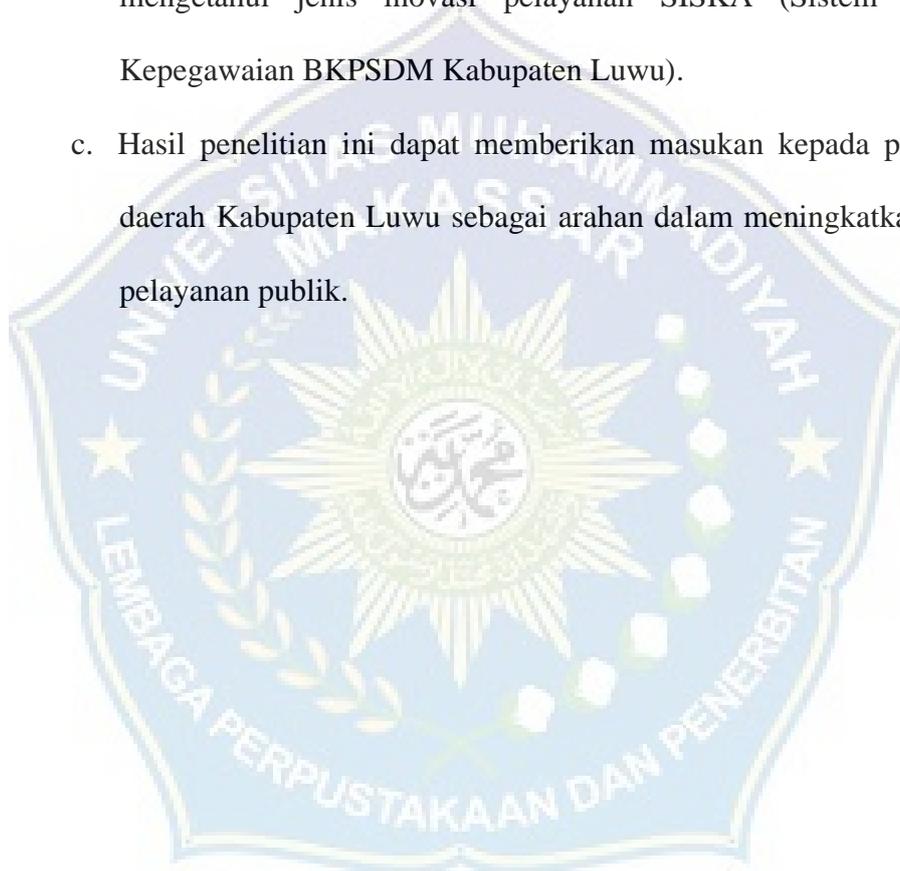
Adapun beberapa manfaat penelitian yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan pengalaman dan mafaat bagi peneliti dan sebagai bahan rujukan referensi untuk peneliti selanjutnya mengenai bagaimana produk inovasi pelayanan pemerintah daerah Kabupaten Luwu.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi dunia pendidikan hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam menambah pengetahuan mengenai inovasi pelayanan pemerintah.
- b. Hasil penelitian ini dapat memberi manfaat kepada masyarakat untuk mengetahui jenis inovasi pelayanan SISKKA (Sistem Informasi Kepegawaian BKPSDM Kabupaten Luwu).
- c. Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pemerintah daerah Kabupaten Luwu sebagai arahan dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan referensi perbandingan yang dijadikan sebagai bahan acuan serta penelitian tersebut memiliki kaitan yang sama dengan penelitian yang akan dilakukan. Adapun hasil penelitian terdahulu yang relevan sebagai berikut.

Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu

No.	Judul	Masalah	Persamaan	Perbedaan
1.	Inovasi Pelayanan Publik Melalui Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas (Admindak Inklusif) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba (Sukarmin, 2020)	Penelitian ini untuk membahas inovasi pelayanan publik Admindak Inklusif di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba. Mengenai inovasi administrasi kependudukan di Kabupaten Bulukumba melihat pemerintah Kabupaten Bulukumba telah melihat dan menyikapi kebutuhan masyarakatnya dalam penerimaan pelayanan publik.	- Metode penelitian - Fokus Penelitian	- Lokasi penelitian - Teori penelitian
2.	Inovasi Pelayanan Publik Simawar (Sistem Informasi Warga) di	Pelayanan publik pada Kabupaten Bima tentang kasus kekerasan	- Metode penelitian - Fokus penelitian	- Lokasi penelitian - Teori Penelitian

	Kabupaten Bima (Wiranata, 2020)	anak dan perempuan masih menggunakan sistem manual, seiring waktu karna banyaknya kasus kekerasan anak dan perempuan di Kabupaten Bima sehingga adanya program /kebijakan pemerintah Kabupaten Bima untuk menerbitkan inovasi teknologi yaitu Simawar (Sistem Aplikasi Warga), aplikasi ini dapat dimanfaatkan oleh korban kekerasan, juga sebagai wadah bagi masyarakat untuk memberikan laporan atau informasi terkait pemberdayaan wanita dan kekerasan anak		
3.	Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Dukcapil Kota Mataram (Octavera, 2021)	Penelitian ini berfokus pada suatu inovasi pelayanan administrasi kependudukan pada dinas Dukcapil Kota Mataram. Adapun Administrasi Kependudukan di Kabupaten Dompu yaitu KIA, KK, KTP-E, Akta	- Fokus Penelitian	- Lokasi Penelitian - Metode Penelitian - Teori Penelitian

		Kelahiran, Akta Kemarian		
4.	Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: <i>Public Safety Center</i> (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan) (Yanuar, 2019)	Penelitian ini untuk mengeksplorasi suatu inovasi pelayanan publik di bidang kesehatan dan kegawatdaruratan yaitu layanan <i>Public Safety Center</i> (PSC) 119 Kabupaten Bantul. Inovasi dalam layanan ini adalah karena keunikannya dengan sistem jemput bola dan tanpa dipungut biaya.	- Metode penelitian	- Lokasi Penelitian - Fokus Penelitian - Teori Penelitian
5.	Inovasi Pelayanan Publik di Era Disrupsi (Studi Tentang Keberlanjutan Inovasi <i>E-Health</i> di Kota Surabaya) (Putra, 2018)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya pemerintah khususnya Pemkot Surabaya dalam menghadirkan inovasi pelayanan publik di era disrupsi. Inovasi <i>E-Health</i> yang diusung Pemkot Surabaya ini nantinya diharapkan dapat menjadi percontohan bagi inovasi-inovasi pemerintah terkait pelayanan kesehatan di daerah-daerah lain.	- Metode Penelitian - Teori penelitian	- Lokasi Penelitian - Fokus penelitian

Dari berbagai penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu, tidak ditemukan satu judul pun yang sama persis dengan judul peneliti yang akan dilakukan oleh peneliti, hanya terdapat sedikit persamaan yang terletak pada pelayanan publik melalui inovasi, sedangkan perbedaannya terletak pada teori yang digunakan dan lokasi penelitiannya.

B. Teori dan Konsep

1. Inovasi

a. Pengertian Inovasi

Istilah inovasi selalu diartikan berbeda-beda oleh beberapa para ahli. Teori difusi inovasi yang dikembangkan Everett M Rogers dikenal luas sebagai teori yang membahas keputusan inovasi. Melalui buku *Diffusion of Innovation* (DOI), Rogers (1983) menjelaskan bahwa difusi inovasi merupakan proses ketika sebuah inovasi dikomunikasikan melalui beberapa saluran dengan jangka waktu tertentu dalam sebuah sosial (Rahayu et al., 2020).

Menurut Poole dan Van de Ven (ed) (2004) mendefinisikan inovasi sebagai sumber dari perkembangan sosial dan ekonomi serta merupakan produk dan fasilitator dari pertukaran ide yang merupakan darah dari pembangunan. Sedangkan Lyndon (2007) menilai inovasi sebagai sebuah pengenalan atas fitur baru dalam organisasi.

Inovasi menurut *Asian Development Bank* adalah sesuatu yang baru, dapat diimplementasikan, dan memiliki dampak yang menguntungkan, Inovasi bukan sebuah kejadian ataupun aktivitas: ini adalah konsep,

proses, penerapan, dan kapabilitas yang menentukan kesuksesan organisasi. Sedangkan inovasi dalam Permenpan dan reformasi Birokrasi No. 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik serta Kebutuhan Inovasi LAN adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda atau modifikasi dari yang sudah ada (Atthahara, 2018).

Inovasi publik adalah suatu penerapan gagasan baru kedalam satu atau berbagai aspek dan pelayanan publik yang bisa memberikan nilai tambah. Oleh karena itu harus ada perubahan yang positif dari penerapan inovasi sehingga tercipta nilai tambah yang diharapkan. Inovasi pemerintahan daerah sesuai Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah adalah semua pembaharuan dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah (Wati, 2019)

b. Jenis-jenis inovasi

Jenis-jenis inovasi dikemukakan oleh Edquist, Ancok, dan *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD). Edquist menyusun inovasi atas 3 jenis yaitu: proses, produk, dan sistem. Inovasi sebagai “proses” atau “hasil” pengembangan atau pemanfaatan pengetahuan, keterampilan (termasuk keterampilan teknologis) dan pengalaman untuk menciptakan (memperbaiki) Produk (barang dan jasa) dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk (barang dan jasa), proses, dan sistem yang baru, yang akan memberikan nilai (terutama ekonomi dan sosial) yang berarti atau signifikan. Adapun jenis inovasi

yang dikemukakan oleh *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD) dalam laporannya Tahun 2003 *The Measurement of Scientific and Technological Activities* sebagaimana dikutip Doran menyebutkan 3 jenis inovasi (Ahfan, 2022):

- a. *Process Innovation* (Inovasi Proses), inovasi proses adalah implementasi yang bersifat baru atau telah ditingkatkan secara signifikan kualitasnya, baik pada tingkatan proses produksi, metode distribusi, atau aktivitas pendukung untuk produk atau jasa organisasi.
- b. *Product Innovation* (Inovasi Produk), Inovasi ini terwujud melalui kehadiran objek fisik dan jasa yang merupakan hasil dari kerja orang-orang di dalam organisasi, yang disebut dengan produk. OECD membedakan lebih jauh inovasi produk bagi pasar dan perusahaan.
- c. *System Innovation* (Inovasi Sistem), pengenalan dari struktur organisasi yang berubah secara signifikan, teknik manajemen yang lebih maju, dan orientasi strategis perusahaan yang baru atau berubah secara substansial.

Menurut Roberts et al. (2003) menyatakan inovasi dapat dilakukan dengan dua acara, yaitu secara radikal dan incremental. Inovasi secara radikal berarti menciptakan produk yang benar-benar baru, yang umumnya dilakukan dengan adanya dorongan teknologi (*technology push*), sedangkan inovasi yang dilakukan secara incremental dilakukan melalui perbaikan atau menyempurnakan

produk yang sudah ada pada waktu sebelumnya, yang biasanya dikaitkan dengan tarikan pasar (*market pull*) (Suhaeni, 2018).

c. Tahap-tahap inovasi

Penerimaan atau penolakan suatu inovasi adalah keputusan yang dibuat individu dalam menerima suatu inovasi. Tahap-tahap yang dilakukan dalam inovasi menurut Everett M Rogers (1983) (dalam Rahayu et al., 2020), yaitu:

1. Tahap pengetahuan (*knowledge*) merupakan tahap yang dilakukan untuk memberitahukan informasi mengenai inovasi baru. Untuk itu, informasi mengenai inovasi harus disampaikan melalui berbagai saluran komunikasi, seperti di antaranya melalui media elektronik, media cetak, maupun komunikasi interpersonal di antara masyarakat. Tahapan ini juga dipengaruhi oleh beberapa karakteristik dalam pengambilan keputusan, yaitu: karakteristik sosial ekonomi, nilai-nilai pribadi, dan pola komunikasi.
2. Tahap persuasi (*persuasion*) merupakan individu tertarik pada inovasi dan aktif mencari informasi mengenai inovasi. Inovasi yang dimaksud berkaitan dengan karakteristik inovasi itu sendiri, seperti: kelebihan inovasi, tingkat keserasian, kompleksitas, dapat dicoba, dan dapat dilihat.
3. Tahap pengambilang keputusan (*decision*) merupakan tahap dimana invidu mengambil konsep inovasi dan menimbang keuntungan atau

kerugian dari menggunakan inovasi dan memutuskan apakah akan mengadopsi atau mengolah inovasi.

4. Tahap implementasi (*implementatioan*) merupakan tahap memperkerjakan individu untuk inovasi yang berbeda-beda tergantung pada situasi. Selama tahap ini individu menentukan kegunaan dari inovasi dan dapat mencari informasi lebih lanjut tentang hal itu.
5. Tahap konfirmasi (*confirmation*) merupakan tahap setelah semua keputusan dibuat, seseorang kemudian akan mencari pembenaran atas keputusan mereka. Tidak menutup kemungkinan seseorang kemudian mengubah keputusan yang tadinya menolak jadi menerima inovasi setelah melakukan evaluasi.

Model diatas menggambarkan tentang variabel yang berpengaruh terhadap tingkat adopsi suatu inovasi serta tahapan dari proses pengambilan keputusan inovasi.

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian umum pelayanan publik menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya, dinyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah (Kurniasari & Sulandari, 2017).

Di era modernisasi saat ini, pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat merupakan bentuk komitmen pemerintah dalam mensejahterakan masyarakat. Paradigma atau pandangan pergeseran sistem pemerintah yang dulu sentralistis kini telah berubah menjadi sistem desentralisasi. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 terkait Pemerintahan Daerah adalah suatu peraturan yang mengatur lebih rinci pemberlakuan sistem desentralisasi di Indonesia. Dari undang-undang tersebut maka konsekuensinya sebagai daerah otonom diamanahkan kewenangan yang lebih besar dalam hal mengatur urusan rumah tangga dan kepentingan serta kebutuhan daerah tersebut. Otonomi daerah mempunyai maksud untuk mendistribusikan kewenangan agar dapat terkoordinasi secara baik (Rohman & Hanafi, 2019).

Peningkatan kualitas pelayanan publik masih menjadi pekerjaan rumah pemerintah Indonesia menjadi yang utama dalam prioritas pelayanan publik, sehingga masyarakat tidak pernah menjadi kriteria utama dalam peningkatan sistem pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak setiap warganya (Umam & Adianto, 2020).

Pada tahun 2009 Indonesia sudah memiliki Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang membuka peluang partisipasi pengguna pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Namun, pada kenyataannya sistem administrasi yang dijalankan oleh para aparatur

negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik saat ini masih banyak dipengaruhi oleh peninggalan pemerintah di masa kolonial (Puryatama & Haryani, 2020).

Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pemerintah saja namun juga ditentukan oleh masyarakat, tetapi berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tapi lebih banyak dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya (Dila, 2019).

b. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan.

1. Pelayanan Administratif

Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh dua unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Misalnya pelayanan pengurusan akte kelahiran, pelayanan KTP, pelayanan SIM dan STNK, dan pelayanan sertifikat tanah.

2. Pelayanan Barang

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) atau dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung penggunaannya. Misalnya pelayanan air bersih, pelayanan listrik.

3. Pelayanan Jasa

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut, dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadam kebakaran (Utami, 2022).

c. Asas Pelayanan Publik

Pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Oleh sebab itu setidaknya mengandung asas-asas antara lain:

1. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya.
3. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Suhartoyo, 2019).

d. Ciri-ciri Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan secara profesional, yang antara lain dicirikan dengan adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan yakni apratur pemerintah. Adapun ciri-ciri dari pelayanan publik adalah sebagai berikut (dalam buku Pelayanan Publik dan *E-Government*):

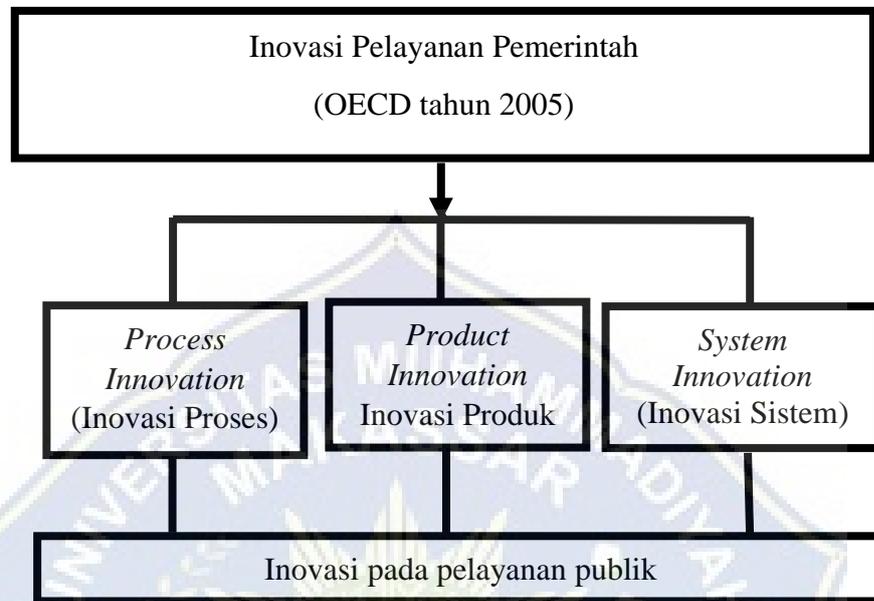
1. Efektif, yaitu lebih mengutamakan pada pencapaian tujuan kesejahteraan rakyat.
2. Sederhana, yaitu menggunakan prosedur atau tata cara pelayanan secara mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan.
3. Biaya dan kepastian (transparan), meliputi:
 - a. Prosedur pelayanan
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif
 - c. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
 - d. Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayarannya secara terbuka.
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan
4. Keterbukaan, yaitu bahwa masyarakat harus secara mudah dapat mengetahui prosedur atau tata cara persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu dan tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisiensi mengandung arti sebagai berikut.
 - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap

- memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan.
- b. Dicegah adanya pengulangan pemunahan persyaratan dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja atau instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ketepatan waktu, yaitu bahwa penyelenggaraan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan sebelumnya, apabila ada perubahan waktu maka masyarakat harus diberitahukan lebih awal.
7. Responsif, yaitu mengarah pada daya tangkap dan cepat dalam menanggapi hal yang menjadi masalah, kebutuhan, dan aspirasi masyarakat yang dilayani.
8. Adaptif, yaitu usaha yang cepat dalam menyesuaikan terhadap hal yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dinamis.

C. Kerangka pikir

Kerangka pemikiran adalah penjelasan terhadap hal-hal yang menjadi objek permasalahan dan disusun berdasarkan tinjauan Pustaka. Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan dalam penelitian ini, gambaran kerangka pikir yang terkait dengan jenis inovasi pelayanan publik yaitu proses atau hasil pengembangan atau pemanfaatan pengetahuan, keterampilan dan pengalaman untuk menciptakan produk atau jasa yang baru yang memberikan

nilai yang berarti. Adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir

D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini dilihat dari latar belakang yang dirumuskan dalam rumusan masalah dan dikaji berdasarkan teori dalam tinjauan pustaka. Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitiannya adalah jenis inovasi pelayanan SISKKA (Sistem Informasi Kepegawaian BKPSDM Kabupaten Luwu) dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Luwu, yaitu sebagai berikut:

1. *Process Innovation* (Inovasi Proses)
2. *Product Innovation* (Inovasi Produk)
3. *System Innovation* (Inovasi Sistem)

E. Deskripsi fokus

Berdasarkan bagan kerangka pikir tersebut sehingga dapat dikemukakan deskripsi fokus dalam penelitian, yaitu:

1. Inovasi Proses, merupakan perubahan-perubahan yang dilakukan oleh pelayanan publik dalam suatu proses penyediaan pelayanan atau produk baru yang dikeluarkan untuk kepentingan peningkatan pelayanan publik.
2. Inovasi Produk, yaitu inovasi yang terwujud melalui kehadiran dari inovasi pelayanan SISKAS (Sistem Informasi Kepegawaian BKPSDM Kabupaten Luwu) yang merupakan hasil dari kerja instansi pemerintah BKPSDM.
3. Inovasi Sistem, merupakan sistem yang baru dari sistem yang ada dengan dibentuknya organisasi baru dari hasil kerjasama dari interaksi yang dilakukan oleh instansi sebagai Langkah untuk terus meningkatkan pelayanan publik.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi

Waktu dan lokasi penelitian yang digunakan dalam penyusunan ini yaitu, sebagai berikut:

1. Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya surat ijin penelitian selama kurang waktu kurang lebih 2 (dua) bulan.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Luwu yang berlokasi di kantor pemerintahan daerah Kabupaten Luwu yang berada di Jalan Jend. Sudirman No. 1 Komp. Perkantoran Pemkab Luwu, Kota Belopa, Kabupaten Luwu, Provinsi Sulawesi Selatan. Adapun alasan peneliti mengambil lokasi tersebut sebagai objek penelitian di karenakan relevan dengan judul dan fokus penelitian.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yaitu penelitian yang berlandaskan pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrument, Teknik pengumpulan data dan di analisis bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna (Sugiyono, 2018). Penelitian kualitatif memberikan gambaran

mengenai fenomena dan keadaan yang terjadi dilokasi penelitian berdasarkan kondisi alamiah (*natural setting*) dari objek penelitian.

2. Tipe penelitian yang digunakan adalah menggunakan pendekatan kualitatif dengan penelitian studi kasus. Penelitian ini berfokus pada jenis inovasi pelayanan SSKA Kabupaten Luwu.

C. Sumber Data

Sumber data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada. Berdasarkan uraian tersebut maka sumber data dibedakan menjadi dua yaitu:

1. Data Primer, yang diperoleh secara langsung dari informan yang bersangkutan dengan cara wawancara untuk mendapatkan jawaban atau informasi yang relevan dan sebenarnya berkaitan dengan inovasi pelayanan publik SSKA Dinas Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Luwu.
2. Data Sekunder, yang diperoleh dari literatur dan dokumen serta data yang diambil dari instansi yang bersangkutan, atau perorangan dari pihak yang telah mengumpulkan dan mengalihkannya, seperti data wawancara dengan masyarakat, foto-foto, buku dan lain-lain yang relevan dengan penelitian. Hal ini diperoleh dengan mencari dan mengumpulkan data dari informan baik itu secara ataupun gambar-gambar dan tulisan-tulisan yang berkaitan dengan penelitian. Dalam hal ini sumber data itu diperoleh dari Kantor Dinas Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Luwu.

D. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang diharapkan memberikan data secara objektif, akurat serta dapat dipertanggungjawabkan yang diberikan kepada peneliti. Terdapat 7 (tujuh) informan penelitian yaitu:

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No	Nama Informan	Inisial	Jabatan
1	H. A. Muhammad Ahkam Basmin, S.STP	AB	Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
2	Dra. Hj. Sitti Hidayah Made	SH	Sekretaris Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
3	Raehana Rahman, S.Sos, M.Si	RR	Kepala Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi BKPSDM
4	Andi Wira Aswara Sidrah, S.Kom	AW	Sub Koordinator Bidang Data dan Informasi BKPSDM
5	Surahman, S.Kom	SR	Pegawai BKPSDM
6	Supardi, S.Pd	SP	Masyarakat (Pegguna SISKAs)
7	Dahniar, S.Pd	DH	Masyarakat (Pegguna SISKAs)

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulandata yang digunakan peneliti dilakukan melalui 3 cara sebagaimana yang dikemukakan oleh Sugiyono adalah sebagai berikut:

1. Observasi (pengamatan)

Observasi adalah pengumpulan data dengan cara melakukan pemantauan secara langsung ditempat penelitian untuk meninjau lebih dekat aktivitas yang dilakukan. Dalam penelitian ini, peneliti akan datang secara langsung ke lokasi penelitian untuk mengamati, dan mencatat hal-hal yang diamati

untuk mendapatkan data dan gambaran mengenai penerapan inovasi pelayanan *e-governance* pemerintah daerah dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Luwu.

2. Wawancara (*interview*)

Wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data atau penjelasan-penjelasan dengan cara tanya jawab yang dilakukan oleh semua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan yang berkaitan dengan yang dikerjakan dengan sistematis dan didasarkan pada tujuan dalam penelitian ini.

3. Dokumentasi

Metode ini dilakukan dengan cara mendatangi kantor pemerintahan daerah Kabupaten Luwu yang berada di Jalan Pahlawan, Kelurahan Senga, Kecamatan Belopa, Kabupaten Luwu, Provinsi Sulawesi Selatan untuk mendapatkan data berupa gambar, tulisan dan hasil-hasil dari proses peningkatan pelayanan publik yang dilakukan.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah upaya untuk mencari serta menyusun dalam bentuk yang terstruktur catatan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data merupakan proses pengurutan data ke suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar. Tujuan dari pada analisis data ialah untuk menyederhanakan data yang gampang dimengerti. Langkah-langkah analisis data yang dapat digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Reduksi data adalah bentuk analisis data manajemen, menggolongkan, mengarahkan, membuat yang tidak perlu dengan metode bermacam-macam agar kesimpulan dapat diambil. Data kemudian dikumpulkan lalu dipilih secara selektif dan diselaraskan dengan masalah yang dirumuskan dengan penelitian.
2. Penyajian data merupakan bagian dari teknik analisis data yaitu usaha untuk menunjukkan sekumpulan data atau informasi dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan untuk melihat gambaran keseluruhan atau bagian tertentu dari penulisan tersebut.
3. Analisis perbandingan, dalam teknik ini peneliti akan mengkaji data yang telah diperoleh dari lapangan secara sistematis dan mendalam kemudian membandingkan data tersebut satu sama lain, antara informan yang satu dengan informan yang lain.
4. Penarikan kesimpulan, dengan mendeskripsikan atau memverifikasi data merupakan langkah akhir dari proses analisis data untuk menjawab permasalahan dan tujuan kemudian melakukan penarikan kesimpulan sehingga ditentukan saran dan masukan untuk pemecahan masalah.

G. Teknik Pengabsahan data

Pengabsahan data adalah untuk menjamin semua yang telah diamati dan diteliti oleh penulis sesuai dengan data yang sesungguhnya dan benar-benar terjadi. Guna memperoleh tingkat keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi, yaitu mengadakan perbandingan antara sumber data yang satu

dengan sumber data yang lain. Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini ialah triangulasi sumber dan dan triangulasi teknik atau metode.

1. Triangulasi Sumber

Kegiatan ini dilakukan penulis untuk melakukan uji kredibilitas data yang telah dilakukan dengan cara memeriksa data melalui beberapa sumber yang telah diperoleh selama dilapangan.

2. Triangulasi Teknik

Teknik ini dilakukan penulis untuk menguji data yang dilakukan dengan memeriksa data kepada sumber dengan metode yang berbeda-beda disetiap lokasi penelitian.

3. Triangulasi Waktu

Kredibilitas data juga sering dipengaruhi oleh waktu. Sehingga untuk memperoleh waktu yang ideal dalam meneliti, penulis yang telah melakukan observasi terlebih dahulu mengetahui waktu-waktu yang tepat untuk melakukan wawancara dengan narasumber.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Letak dan Kondisi Geografis

Kabupaten Luwu merupakan salah satu daerah otonom yang berada di Provinsi Sulawesi Selatan dengan ibu kota Belopa yang menjadi titik pusat dari pemerintahan ibu kota Kabupaten Luwu dahulunya berada di Kota Palopo sebelum memisahkan diri dan membentuk daerah otonom tersendiri pada tahun 2002 yaitu kota madya, Kota Palopo. Hal tersebut seperti yang tertera pada UU Nomor 11 Tahun 2002 tentang pembentukan Daerah Otonom Kota Palopo dan Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Selatan. Dimana bentuk dan model pemerintahan serta letak wilayah geografi tersendiri, berpisah dari induknya yakni Kabupaten Luwu. Pembentukan daerah otonom baru Kota Palopo berimbas pada letak geografis Kabupaten Luwu. Letak Kota Palopo yang berada di tengah dari Kabupaten Luwu menjadikan Kabupaten Luwu terpisah menjadi dua bagian. Kabupaten Luwu sebelah selatan dari Kota Palopo dan wilayah Utara dari Kota Palopo. Setelah Kota Palopo memisahkan diri dari Kabupaten Luwu, ibukota Kabupaten dipindah tempatkan ke Kecamatan Belopa. Di mana yang kemudian hari berganti Kota Belopa dan menjadi pusat dari sistem pemerintah di Kabupaten Luwu (Makmur et al., 2022).

Luas wilayah administrasi Kabupaten Luwu kurang lebih 3.000,25 km² dan terdiri dari 22 kecamatan pada tahun 2017 yang terbagi menjadi 227

desa/kelurahan. Kecamatan Latimojong adalah kecamatan terluas di Kabupaten Luwu, luas Kecamatan Latimojong tercatat sekitar 467,75 km² atau sekitar 15,59 persen luas dari Kabupaten Luwu, menyusul kemudian Kecamatan Walenrang utara dan Walenrang Barat dengan luas masing-masing sekitar 259,77 km² dan 247,13 km² atau 8,66 persen dan 8,24 persen. Sedangkan kecamatan yang memiliki luas wilayah terkecil adalah Kecamatan Belopa Utara dengan luas kurang lebih 34,73 km² atau hanya sekitar 1,16 persen. Berdasarkan posisi geografisnya, Kabupaten Luwu dibatasi oleh:

- a. Kabupaten Luwu Utara dan Kota Palopo di sebelah Utara
- b. Teluk Bone di sebelah timur
- c. Kota Palopo dan Kabupaten Wajo di sebelah selatan
- d. Kabupaten Tana Toraja dan Kabupaten Enrekang di sebelah barat.

2. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kota Belopa adalah ibukota Kabupaten Luwu yang merupakan bumi sawerigading yang terletak di Provinsi Sulawesi Selatan. Luas wilayah Kota Belopa secara keseluruhan 59,26 km² yang meliputi dua kecamatan yaitu Kecamatan Belopa Kota dan Kecamatan Belopa Utara, terdiri dari 9 kelurahan.

Sebagai salah satu ibu kota, Belopa merupakan pusat perekonomian dan pusat kegiatan di Kabupaetn Luwu. Saat ini Belopa sedang melakukan berbagai peningkatan dalam mengurus pelayanan publik, salah satu usaha yang telah dilakukan adalah melakukan perbaikan pelayanan untuk Aparatur Sipil Negara (ASN). Peran pemerintah sangat diperlukan untuk

meningkatkan pelayanan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN). Sesuatu yang perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik adalah terlebih dahulu memperbaiki pelayanan pemenuhan hak-hak untuk para pelayan publik sehingga para Aparatur Negara Sipil (ASN) dapat menjalankan kewajibannya dengan baik serta terjamin kesejahteraannya. Cara yang dilakukan oleh pemerintah adalah dengan melakukan berbagai inovasi, dengan adanya peraturan *one agency one innovation* atau satu instansi satu inovasi peraturan yang telah dikeluarkan semenjak tahun 2014 oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang mengharuskan setiap instansi memiliki inovasi terbaru setiap tahun. Hal ini membuat berbagai instansi berlomba-lomba untuk membuat inovasi terbaik guna memperbaiki berbagai pelayanan khususnya dalam rangka perbaikan pelayanan publik tidak terkecuali di daerah Kabupaten Luwu yang saat ini tengah melakukan percepatan pelayanan publik.

3. Gambaran Umum BKPSDM Kabupaten Luwu

Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Luwu dibentuk berdasarkan Keputusan Presiden No. 159 Tentang Pedoman Pembentukan Badan Kepegawaian Daerah dan implementasi pengaturan manajemen kepegawaian di Kabupaten Luwu yang dikuatkan dengan ditetapkannya Peraturan Daerah No. 45 tahun 2002 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Kepegawaian Kabupaten Luwu, Kemudian dalam perkembangannya menjadi perubahan yang mengacu pada Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 2007, Tentang Organisasi Perangkat Daerah.

a. Visi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Luwu sebagai salah satu badan pemerintah dalam menetapkan visinya harus tetap mengacu kepada Visi Bupati Luwu dan tetap memperhatikan fungsi dan tugas pokoknya. Dengan memperhatikan Visi Bupati Luwu serta perubahan paradigma dan peran manajemen kepegawaian daerah yang akan datang, maka Visi Badan kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Luwu Tahun 2019-2024 adalah “Terwujudnya Reorganisasi dan Penataan Manajemen Pegawai Negeri Sipil yang Profesional, Bersih, Efektif dan Demokratis”. Adapun maknanya adalah sebagai berikut:

1. Reorganisasi adalah proses pembentukan norma-norma dan nilai-nilai baru untuk dapat menyesuaikan diri dengan Lembaga-lembaga kemasyarakatan yang telah mengalami perubahan,
2. Manajemen Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah keseluruhan upaya-upaya untuk efisiensi dan efektifitas serta derajat profesionalisme penyelenggaraan tugas, fungsi dan kewajiban kepegawaian yang meliputi perencanaan pengadaan, pengembangan kualitas, penempatan, promosi, pengajian, kesejahteraan dan pemberhentian PNS daerah,
3. Profesional, Bersih, Efektif dan Demokratis adalah Aparatur yang memiliki keahlian/kemampuan, memiliki kompetensi, bebas dari KKN, efektif dan demokratis dalam menjalankan tugas dan fungsinya

b. Misi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia adalah sebagai berikut:

1. Terwujudnya system perencanaan kepegawaian dan pelayanan administrasi kepegawaian yang bersih, efektif dan efisien,
 2. Terwujudnya sistem pembinaan kepegawaian yang baik sesuai dengan norma dan perundang-undangan,
 3. Menciptakan Aparatur yang berkualitas, professional dan menguasai Sistem Informasi yang handal.
 4. Terwujudnya data dan Sistem Informasi Kepegawaian yang lengkap dan berkualitas.
- c. Tugas dan Fungsi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.

Berdasarkan Peraturan Bupati Luwu No. 154 Tahun 2016 tentang Tugas dan Fungsi Badan Kepegawain dan Pengembangan Sumber Daya Manusia mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut :

1. Kepala Badan

Kepala Badan mempunyai tugas membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan di bidang kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia Kabupaten Luwu , dengan fungsi sebagai berikut :

- a. Pengkoordinasian penyusunan kebijakan, program, dan kegiatan di bidang kepegawaian dan pengembangan SDM yang meliputi Pendidikan dan pelatihan,
- b. Pengkoordinasian perumusan kebijakan di bidang penyelenggaraan pelayanan administrasi kepegawaian, penentuan formasi dan

- pengadaan pegawai, kesejahteraan pegawai, dan pengembangan SDM yang meliputi Pendidikan dan pelatihan,
- c. Pengkoordinasian perumusan pedoman, petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan kebijakan di bidang kepegawaian dan pengembangan SDM yang meliputi Pendidikan dan pelatihan,
 - d. Penyelenggaraan pembinaan pelayanan administrasi kepegawaian dan penentuan pola karier Pegawai Negeri Sipil (PNS) sesuai dengan norma, standar, dan prosedur yang ditetapkan,
 - e. Pengendalian, pembinaan dan pelaksanaan pengadaan, penataan, Pendidikan dan pelatihan kepegawaian sesuai norma, standar dan prosedur yang telah ditetapkan pemerintah,
 - f. Pengendalian dan pembinaan pelayanan kesejahteraan dan hak-hak kepegawaian lainnya bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan pegawai lainnya serta pelayanan administrasi pengajuan pensiunan Pegawai Negeri Sipil,
 - g. Pengendalian dan pembinaan pengelolaan sistem informasi kepegawaian daerah, data kepegawaian dan dokumentasi kepegawaian,
 - h. Pengendalian dan pembinaan tata laksana kerja dan tata kearsipan serta ketatausahaan di lingkungan BKPSDM,
 - i. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan bidang tugasnya.

2. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas mengkoordinasikan penyusunan rencana program dan kegiatan, melaksanakan pelayanan administrasi umum dan tata usaha, kepegawaian, kearsipan, mengelola keuangan, rumah tangga dan kelengkapan kantor, mengkoordinasikan pelaporan pelaksanaan program dan kegiatan yang diselenggarakan masing-masing bidang, dengan fungsi sebagai berikut :

- a. Pengkoordinasian penyusunan rencana program dan kegiatan,
- b. Pelayanan administrasi umum, ketatausahaan, kearsipan dan dokumentasi dalam rangka menunjang kelancaran pelaksanaan tugas bidang-bidang,
- c. Pengelolaan administrasi keuangan,
- d. Pengelolaan administrasi kepegawaian,
- e. Pengelolaan urusan rumah tangga, perlengkapan dan inventaris kantor,
- f. Pelayanan administrasi perjalanan dinas,
- g. Pengkoordinasian pelaporan hasil pelaksanaan program dan kegiatan,
- h. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Badan sesuai dengan bidang tugasnya.

Sekretariat mempunyai 2 Sub. Bagian Yaitu:

2.1 Kasubag Program dan Keuangan

Membantu sekretaris untuk menghimpun, menyusun, mengelola, melaksanakan, pembinaan, pengendalian dan evaluasi program dan pelaporan serta melaksanakan administrasi keuangan dengan fungsi sebagai berikut :

- a. Menyusun rencana kegiatan subbagian program dan keuangan sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas,
- b. Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan sehingga pelaksanaan tugas berjalan lancar,
- c. Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkup subbagian program dan keuangan untuk mengetahui perkembangan tugas,
- d. Menyusun rancangan, mengoreksi, memarafdah atau menandatangani naskah,
- e. Mengikuti kegiatan rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya,
- f. Mengelola data dan menyusun laporan kinerja program kepegawaian dan pengembangan sumber daya aparatur,
- g. Mengelola dan menyiapkan bahan verifikasi penatausahaan, perbendaharaan, pembukuan keuangan, urusan akuntansi dan pelaporan,
- h. Menyiapkan bahan tanggapan pemeriksaan

2.2 Subbagian Umum, Kepegawaian dan Hukum

Membantu Sekretaris dalam menghimpun, menginventaris, menganalisis dan menyusun produk hukum yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi dinas serta memberikan pelayanan teknis dan administrasi di bidang umum, hukum dan kepegawaian serta ketatalaksanaan dengan fungsi sebagai berikut :

- a. Menyusun rencana kegiatan subbagian umum, kepegawaian dan hukum sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas,
- b. Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan sehingga pelaksanaan tugas berjalan lancar,
- c. Mengelola urusan administrasi kepegawaian, membina jabatan fungsional, dan mengevaluasi kinerja Aparatur Sipil Negara (PNS),
- d. Mengelola aser, informasi dan dokumentasi,
- e. Melaksanakan urusan surat menyurat,
- f. Melaksanakan kearsipan dan ekspedisi.

3. Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi

Bidang pengadaan, pemberhentian dan informasi mempunyai tugas melaksanakan Sebagian tugas BKPSDM di bidang formasi, pengadaan, pengangkatan dan pemberhentian pegawai serta pengelolaan data dan informasi manajemen kepegawaian, dengan fungsi sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan penyusunan program dan kegiatan pengadaan, pemberhentian, pengelolaan data dan informasi kepegawaian,

- b. Penyusunan formasi Pegawai Negeri Sipil Daerah,
- c. Pelaksanaan pengadaan Calon Pegawai Negeri Sipil ,
- d. Pelaksanaan penghimpunan data Pegawai Negeri Sipil Daerah dan pegawai daerah lainnya,
- e. Pelaksanaan validasi data kepegawaian,
- f. Pelaksanaan dokumentasi dan pengelolaan data kepegawaian sesuai dengan norma, standar dan prosedur yang sudah ditetapkan pemerintah,
- g. Pelaksanaan penetapan Calon Pegawai Negeri Sipil dan pengangkatan menjadi Pegawai Negeri Sipil,
- h. Fasilitasi lembaga profesi ASN,
- i. Penyusunan database kepegawaian sebagai pusat pelayanan informasi pegawai,

Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi mempunyai 3

sub. Bidang yaitu :

3.1 Sub Bidang pengadaan dan Pemberhentian

Membantu Kepala Bidang dalam menyelenggarakan kebijakan teknis dan administrasi urusan pemerintahan di Bidang Pengadaan dan Pemberhentian Pegawai dengan Fungsi sebagai berikut :

- a. Menyusun rencana kegiatan subbidang pengadaan dan pemberhentian pegawai sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas,

- b. Mendistribusikan tugas-tugas tertentu dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan sehingga pelaksanaan tugas berjalan dengan lancar,
- c. Membantu, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan kegiatan bawahan sehingga pelaksanaan tugas berjalan lancar,
- d. Merencanakan dan melaksanakan pengadaan,
- e. Menyusun konsep pelaporan pelaksanaan pengadaan,

3.2 Sub. Bidang Data dan Informasi Pegawai

Membantu kepala bidang dalam menyelenggarakan kebijakan teknis dan administrasi urusan pemerintahan di bidang data dan informasi pegawai dengan fungsi sebagai berikut :

- a. Menyusun rencana kegiatan subbidang data dan informasi sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas,
- b. Mendistribusikan tugas-tugas tertentu dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan sehingga pelaksanaan tugas berjalan dengan lancar,
- c. Merencanakan pengembangan sistem informasi kepegawaian,
- d. Mengelola sistem informasi kepegawaian,
- e. Menyusun data kepegawaian,
- f. Mengevaluasi sistem informasi kepegawaian,

g. Melaksanakan tugas lain sesuai perintah pimpinan/atasan

3.3 Sub.bidang Fasilitasi Profesi ASN

Membantu Kepala Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi Pegawai dalam menyelenggarakan kebijakan teknis dan administrasi urusan pemerintahan di bidang fasilitasi profesi ASN dengan fungsi sebagai berikut :

- a. Menyusun rencana kegiatan subbidang Fasilitasi Profesi ASN sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas,
- b. Mendistribusikan tugas-tugas tertentu dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan sehingga pelaksanaan tugas berjalan lancar,
- c. Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan kegiatan bawahan sehingga pelaksanaan tugas berjalan dengan lancar,
- d. Membantu konsep, mengoreksi dan memaraf naskah dinas untuk menghindari,
- e. Mengikuti kegiatan rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya,
- f. Merencanakan dan melaksanakan fasilitasi profesi ASN (KOPRI dan lembaga profesi ASN lainnya),
- g. Mengelola administrasi umum, kepegawaian dan kegiatan keorganisasian untuk mendukung tugas dan fungsi lembaga profesi ASN,

- h. Mengkoordinasikan tata hubungan kerja di setiap jenjang kepengurusan,
- i. Menilai prestasi kerja bawahan dalam rangka pembinaan dan pengembangan karier,
- j. Melaksanakan tugas lain sesuai perintah pimpinan/atasan.

4. Bidang Mutasi dan Penilaian Kinerja Aparatur

Bidang Mutasi dan Penilaian Kinerja Aparatur mempunyai tugas melaksanakan Sebagian tugas BKPSDM di bidang kepengkatan, mutase jabatan structural dan fungsional, penilaian kinerja pegawai, serta pembinaan kesejahteraan pegawai, dengan fungsi sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan penyusunan program dan kegiatan di bidang mutasi dan penilaian kinerja aparatur,
- b. Pelaksanaan proses kenaikan gaji berkala dan kenaikan pangkat pegawai sesuai dengan norma, standar dan prosedur yang ditetapkan pemerintah,
- c. Pelaksanaan proses administrasi pengangkatan pegawai dalam rangka pengisian formasi struktural dan fungsional,
- d. Pelaksanaan sinkronisasi dan sosialisasi perundang-undangan di bidang kepengkatan dan jabatan struktural dan fungsional,
- e. Perumusan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan peraturan perundang-undangan di bidang kepengkatan dan jabatan struktural dan fungsional,

- f. Pelaksanaan promosi, mutasi dan pengangkatan pegawai dalam jabatan sesuai dengan jabatan yang berlaku,
- g. Pelaksanaan proses pemindahan, gaji dan tunjangan Pegawai Negeri Sipil,
- h. Pelaksanaan penyiapan bahan dalam rangka pembinaan dan peningkatan kesejahteraan pegawai,
- i. Penghimpunan dan pengkajian peraturan perundang-undangan di bidang pengembangan pegawai, peremusan kebijaksanaan teknis, pedoman dan petunjuk operasional bidang pengembangan pegawai,
- j. Pelaksanaan koordinasi dengan unit kerja lain yang berhubungan dengan pengembangan pegawai,
- k. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Badan sesuai dengan bidang tugasnya,

Bidang Mutasi dan Penilaian Kinerja Aparatur mempunyai

Sub.Bidang yaitu :

4.1 Sub.Bidang Mutasi

Membantu Kepala Bidang Mutasi dan Penilaian Kinerja Aparatur dalam menyelenggarakan kebijakan teknis dan administrasi urusan pemerintahan di bidang mutasi, dengan Fungsi sebagai berikut :

- a. Menyelenggarakan fungsi penyusunan rencana kegiatan Subbidang mutasi sebagai pedoman pelaksanaan tugas,

- b. Menyelenggarakan fungsi pendistribusian tugas-tugas tertentu dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan sehingga pelaksanaan tugas berjalan lancar,
- c. Menyelenggarakan fungsi pembuatan konsep, pengoreksian dan memaraf naskah untuk menghindari kesalahan,
- d. Menyelenggarakan fungsi mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya,
- e. Menyelenggarakan fungsi perencanaan dan pelaksanaan mutasi,
- f. Menyelenggarakan fungsi verifikasi dokumen mutasi,
- g. Menyelenggarakan fungsi pelaksanaan administrasi penempatan dari dalam jabatan pegawai berdasarkan klasifikasi jabatan,
- h. Menyelenggarakan fungsi pembuatan daftar penjagaan pensiun,
- i. Menyelenggarakan fungsi verifikasi dokumen usulan pensiun,
- j. Menyelenggarakan fungsi mengevaluasikan dan pelaporan kegiatan mutasi,

4.2 Sub.Bidang Mutasi Kepangkatan

Membantu Kepala Bidang Mutasi dan Penilaian Kinerja Aparatur dalam menyelenggarakan kebijakan teknis dan

administrasi urusan pemerintahan di bidang mutasi kepegangatan dengan fungsi sebagai berikut :

- a. Menyelenggarakan fungsi penyusunan rencana kegiatan Sub.Bidang Mutasi Kepegangatan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas,
- b. Menyelenggarakan fungsi pendistribusian tugas-tugas tertentu dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan sehingga pelaksanaan tugas berjalan lancar,
- c. Menyelenggarakan fungsi pemantauan, pengawasan dan pengevaluasian pelaksanaan tugas dan kegiatan bawahan sehingga pelaksanaan tugas berjalan dengan lancar,
- d. Menyelenggarakan fungsi pembuatan konsep, mengoreksi dan memaraf naskah untuk menghindari kesalahan,
- e. Menyelenggarakan fungsi kegiatan mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya,
- f. Menyelenggarakan fungsi pembuatan daftar penjagaan kenaikan pangkat,

4.3 Sub.Bidang Pengembangan Karir dan Kinerja Aparatur

Membantu Kepala Bidang Mutasi dan Penilaian Kinerja Aparatur dalam menyelenggarakan kebijakan teknis dan administrasi urusan pemerintahan di bidang pengembangan karir dan kinerja aparatur, dengan fungsi sebagai berikut :

- a. Menyelenggarakan fungsi penyusunan rencana kegiatan sub bidang pengembangan karir dan kinerja aparatur sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas,
- b. Menyelenggarakan fungsi pendistribusian tugas-tugas tertentu dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan sehingga pelaksanaan tugas berjalan lancar,
- c. Menyelenggarakan fungsi pemantauan, pengawasan dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan kegiatan bawahan sehingga pelaksanaan tugas berjalan lancar,
- d. Menyelenggarakan fungsi pembuatan konsep, pengoreksian dan memaraf naskah untuk menghindari kesalahan,
- e. Menyelenggarakan fungsi penyusunan kegiatan mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya,
- f. Menyelenggarakan fungsi penyusunan pedoman pola pengembangan karir,
- g. Menyelenggarakan fungsi penyusunan daftar urutan kepangkatan,
- h. Menyelenggarakan fungsi pengevaluasi dan pelaporan pengembangan karir dan kinerja aparatur,
- i. Menyelenggarakan fungsi pembuatan konsep pelaksanaan seleksi jabatan.

5. Bidang Pengembangan Kompetensi dan Penghargaan

Bidang Pengembangan Kompetensi dan Penghargaan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas BKPSDM di bidang pendidikan dan pelatihan serta penghargaan pegawai, serta menyelenggarakan fungsi:

- a. Pelaksanaan penyusunan program dan kegiatan di bidang Pendidikan dan pelatihan pegawai,
- b. Penyusunan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan peraturan perundang-undangan di bidang Pendidikan dan pelatihan kepemimpinan, teknis fungsional, pendidikan formal dan Latihan prajabatan,
- c. Pengelolaan administrasi Pendidikan dan pelatihan kepemimpinan, teknis fungsional, Pendidikan formal dan latihan prajabatan,
- d. Pelayanan administrasi dan fasilitasi pegawai yang akan mengikuti pendidikan dan pelatihan dalam ikatan dinas/tugas belajar dan pemberian ijin tugas belajar,
- e. Pelaksanaan evaluasi dan analisis kebutuhan pendidikan dan pelatihan pegawai,
- f. Penyelenggaraan Pendidikan dan pelatihan di lingkungan pemerintah daerah

Bidang pengembangan kompetensi dan penghargaan terdiri dari 3 sub.bidang yaitu:

5.1 Sub.bidang Diklat Penjurusan dan Sertifikasi

Membantu Kepala Bidang Pengembangan Kompetensi Aparatur dan administrasi yang terkait di sub bidang Diklat Penjenjangan dan Sertifikasi, dengan fungsi sebagai berikut:

- a. Menghimpun dan mengkaji bahan/ peraturan perundang-undnagan yang terkait dengan tugas Sub bidang Diklat Penjenjangan dan Sertifikasi,
- b. Melaksanakan kebijakan teknis mengenai Program Diklat Penjenjangan dan Sertifikasi,
- c. Menyusun, mengkoordinasikan dan melaksanakan Rencana Kerja Tahunan (RKT) serta program/kegiatan,
- d. Membagi tugas dengan bawahab sesuai bidang tugasnya,
- e. Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis kepada bawahan,
- f. Melaksanakan monitoring dan evaluasi program/evaluasi,
- g. Melaporkan hasil monitoring dan evaluasi atas pelaksanaan program/kegiatan,
- h. Mengoreksi dan memaraf yang akan ditanda tangani oleh pimpinan,
- i. Memberikan saran dan pertimbangan kepada pimpinan,
- j. Melakukan koordinasi dengan satuan organisasi lingkup sub bidang diklat penjenjangan dan sertifikasi dan instansi terkait,
- k. Menginventaris pegawai yang memenuhi syarat untuk mengikuti diklat penjenjangan,
- l. Melaksakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

5.2 Sub bidang Diklat Teknis Fungsional

Membantu Kepala Bidang Pengembangan Kompetensi Aparatur dan Penghargaan dalam menyelenggarakan kebijakan teknis dan administrasi urusan pemerintahan yang terkait di bidang diklat teknis fungsional dengan fungsi sebagai berikut :

- a. Menghimpun dan mengkaji bahan/ peraturan perundang-undangan yang terkait dengan tugas sub. bidang diklat teknis fungsional,
- b. Melaksanakan kebijakan teknis mengenai program diklat teknis fungsional,
- c. Menyusun, mengoordinasikan dan melaksanakan Rencana Kerja Tahunan (RKT) serta program/kegiatan,
- d. Membagi tugas kepada bawahan sesuai bidang tugasnya,
- e. Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis kepada bawahan,
- f. Melaksanakan monitoring dan evaluasi atas pelaksanaan program/ kegiatan,
- g. Mengoreksi dan memaraf naskah dinas yang akan ditandatangani oleh pimpinan,
- h. Memberikan saran dan pertimbangan kepada pimpinan,
- i. Melakukan koordinasi dengan satuan organisasi lingkup sub bidang diklat teknis fungsional,
- j. Menginventaris pegawai yang memenuhi syarat untuk mengikuti diklat teknis fungsional.

k. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan

5.3 Sub bidang Pengembangan Kompetensi dan Penghargaan

Membantu Kepala Bidang dalam menyelenggarakan kebijakan teknis dan administrasi urusan pemerintahan terkait di subbidang pengembangan kompetensi dan penghargaan, dengan fungsi sebagai berikut:

- a. Menghimpun dan mengkaji bahan/peraturan perundang-undangan yang terkait dengan tugas sub bidang pengembangan kompetensi dan penghargaan,
- b. Melaksanakan kebijakan teknis mengenai perkembangan kompetensi dan penghargaan,
- c. Menyusun, mengoordinasikan dan melaksanakan Rencana Kerja Tahunan (RKT) serta program/kegiatan,
- d. Melaksanakan monitoring dan evaluasi program/kegiatan,
- e. Melaksanakan monitoring dan evaluasi atas pelaksanaan program/kegiatan,
- f. Melaporkan hasil monitoring dan evaluasi atas pelaksanaan program/kegiatan,
- g. Memproses usulan pemberian tugas belajar, pemberian surat izin belajar.

d. Indikator Kinerja Utama

Tabel 4.1
Indikator Kinerja Utama Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

SASARAN	INDIKATOR KINERJA UTAMA	SUMBER DATA
Meningkatnya kualitas manajemen kepegawaian yang akuntabel	1. Persentase pemenuhan kebutuhan aparatur sesuai formasi	Mutasi pejabat dan pension
	2. Persentase kesesuaian penempatan aparatur dalam jabatan sesuai kompetensi kualifikasi	
	3. Penerapan penilaian prestasi kerja PNS	
Meningkatnya kompetensi dan kualitas sumber daya aparatur	1. Persentase aparatur yang mengikuti Diklat Prajabatan	
	2. Persentase aparatur yang mengikuti Diklat PIM	
	3. Persentase aparatur yang mengikuti Diklat Teknis Fungsional	
	4. Jumlah pegawai yang mengikuti Tugas Belajar	
Meningkatnya pelayanan administrasi kepegawaian yang optimal	1. Persentase ketepatan waktu penyelesaian dan kebenaran pembuatan dokumen kepegawaian	Kenaikan pangkat ASN
	2. Indeks kepuasan terhadap kualitas pelayanan administrasi kepegawaian	
Meningkatnya kualitas informasi kepegawaian	Persentase akurasi updating data kepegawaian	Aplikasi SISKA

Sumber: <http://bkpsdm.luwukab.go.id>

e. Struktur Organisasi

Susunan Organisasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Luwu diatur dalam Peraturan Bupati Luwu Nomor 133 Tahun 2018 Tentang Susunan Organisasi, Kedudukan,

Jabatan dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Luwu. Susunan organisasi BKPSDM terdiri dari :

1. Kepala Badan,
2. Sekretariat, terdiri atas :
 - a. Sub bagian Program dan Keuangan, dan
 - b. Sub bagian Umum, Kepegawaian, dan Hukum.
3. Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi, terdiri atas :
 - a. Sub bidang pengadaan dan pemberhentian
 - b. Sub bidang data dan informasi pegawai
 - c. Sub bidang fasilitasi profesi ASN
4. Bidang Mutasi dan Penilaian Kinerja Aparatur, terdiri atas :
 - a. Sub bidang mutasi
 - b. Sub bidang mutasi kepangkatan
 - c. Sub bidang pengembangan karir dan kinerja aparatur
5. Bidang Pengembangan Kompetensi Aparatur dan Penghargaan, terdiri atas:
 - a. Sub bidang diklat penjenjangan dan sertifikasi
 - b. Sub bidang diklat teknis fungsional
 - c. Sub bidang pengembangan kompetensi dan penghargaan

Berikut bagan struktur organisasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Luwu :

Gambar 4.1 : Bagan Struktur Organisasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Luwu



Sumber: BKPSDM Kabupaten Luwu

f. Sumber Daya Perangkat Daerah

1. Sumber Daya BKPSDM Kabupaten Luwu

Jumlah pegawai PNS BKPSDM Kabupaten Luwu keadaan per Desember 2018 berdasarkan jabatan struktural dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 4.2
Jumlah Pegawai PNS BKPSDM Kabupaten Luwu Berdasarkan Jabatan Struktural Tahun 2018

No	Jabatan	Jumlah Eselon			Keterangan
		Kebutuhan	Terisi	Lowong	
1.	Eselon II	1	1	-	Memenuhi
2.	Eselon III	4	1	3	Belum Memenuhi
3.	Eselon IV	11	11	-	Memenuhi
4.	Pelaksana	38	28	10	Belum Memenuhi
Jumlah		54	41	13	

Sumber: BKPSDM Kab. Luwu

2. Sumber Daya Aparatur Tenaga Honorer/ Tenaga Sukarela

Keberadaan PNS di BKPSDM Kabupaten Luwu belum mampu menangani semua tugas dan fungsi, maka tetap dilakukan perekrutan tenaga honorer/tenaga sukarela untuk tugas dan fungsi tertentu. Adapun jumlah tenaga honorer/tugas sukarela, sebagai berikut :

Tabel 4.3
Jumlah Tenaga Honorer/ Tenaga Sukarela

No	Tugas	Jumlah
1	Sopir	2
2	Tenaga Aspri	2
3	Staf Pendukung Ruang Pimpinan	2
4	Arsiparis	3
5	Agendaris	3
6	Tenaga Keberhasilan	6
7	Penjaga Malam/Keamanan	2
8	Petugas Taman	2
9	Operator Komputer	5
10	Operator Simda Pengeluaran	1
11	Operator Simda Barang	1
Jumlah		29

Sumber: BKPSDM Kabupaten Luwu

4. Aplikasi Inovasi Program SISKA dari BKPSDM

Inovasi SISKA merupakan kategori Tata Kelola Pemerintahan. Keberhasilan tata Kelola pemerintahan tentunya dipengaruhi kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). SDM merupakan bagian terpenting dalam tata Kelola pemerintahan. Pengelolaan manajemen SDM dalam sebuah instansi dapat dikelola dan dilaksanakan dengan optimal. Pengelolaan yang dilakukan secara konvensional sudah tidak efektif dan efisiensi pada saat ini. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, maka dikembangkan system informasi kepegawaian yang handal.

SISKA adalah sistem informasi kepegawaian yang berfungsi untuk mengelola data, manajemen dan administrasi kepegawaian. SISKA merupakan solusi tepat mengatasi masalah manajemen kepegawaian serta mampu menghasilkan informasi yang menunjang pengambilan keputusan manajemen kepegawaian atau dalam rangka pembinaan yang berkaitan dengan usaha meningkatkan kualitas pelayanan kepada PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Luwu. Berikut tampilan dari Aplikasi SISKA yaitu:

1. Tampilan *login* Aplikasi SISKA

Gambar 4.2 Tampilan *Login* Aplikasi SISKA



Sumber: BKPSDM Kabupaten Luwu

Menampilkan pilihan untuk *login* sebagai pegawai. *User Name* diisi dengan NIP masing-masing tanpa spasi sedangkan *Password* diisi dengan NIP atau bisa diubah sesuai keinginan untuk menjaga keamanan data.

2. Tampilan Beranda Aplikasi SISKA

Gambar 4.3 Tampilan Beranda Aplikasi SISKA

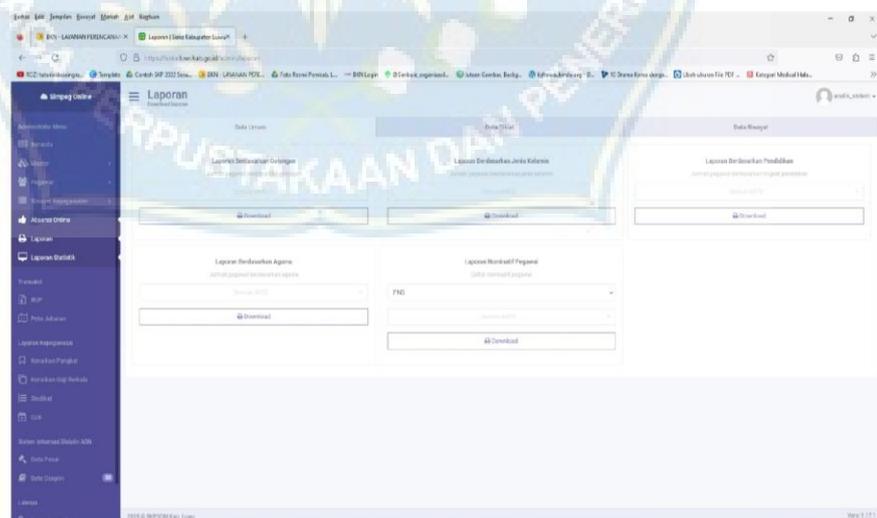


Sumber: BKPSDM Kabupaten Luwu

Menampilkan fitur beranda pada aplikasi SISKA setelah user sukses *login*. Dan menampilkan data statistik kepegawaian di Kabupaten Luwu.

3. Halaman Unduh Laporan

Gambar 4.4 Halaman Unduh Laporan



Sumber: BKPSDM Kabupaten Luwu

laporan berdasarkan data umum, data diklat dan data riwayat yang bisa diunduh melalui halaman pada gambar diatas.

4. Halaman Laporan Statistik

Gambar 4.5 Halaman Laporan Statistik

JUMLAH PEGAWAI		SIPOD	UNIT KERJA	UNIT ORGANISASI
0430		07	404	1490

Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Pekerjaan		Jumlah Pegawai Berdasarkan Agama		Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Jabatan		Jumlah Pegawai Berdasarkan Umur		
1	Lain-lain	184	1	Budha	0	1	20-29 Tahun	195
2	Perorangan	2472	2	Lainnya	0	2	30-39 Tahun	1280
Grand Total		140	3	Keprofesi	0	3	40-49 Tahun	1975
			4	Manajemen	1	4	50-59 Tahun	1980
			5	Kelembagaan	41		Grand Total	5430
			6	Kelembagaan	436			
			7	Kelembagaan	438			
			8	Kelembagaan	438			
			9	Kelembagaan	438			
			10	Kelembagaan	438			
			11	Kelembagaan	438			
			12	Kelembagaan	438			
			13	Kelembagaan	438			
			14	Kelembagaan	438			
			15	Kelembagaan	438			
			16	Kelembagaan	438			
			17	Kelembagaan	438			
			18	Kelembagaan	438			
			19	Kelembagaan	438			
			20	Kelembagaan	438			
			21	Kelembagaan	438			
			22	Kelembagaan	438			
			23	Kelembagaan	438			
			24	Kelembagaan	438			
			25	Kelembagaan	438			
			26	Kelembagaan	438			
			27	Kelembagaan	438			
			28	Kelembagaan	438			
			29	Kelembagaan	438			
			30	Kelembagaan	438			
			31	Kelembagaan	438			
			32	Kelembagaan	438			
			33	Kelembagaan	438			
			34	Kelembagaan	438			
			35	Kelembagaan	438			
			36	Kelembagaan	438			
			37	Kelembagaan	438			
			38	Kelembagaan	438			
			39	Kelembagaan	438			
			40	Kelembagaan	438			
			41	Kelembagaan	438			
			42	Kelembagaan	438			
			43	Kelembagaan	438			
			44	Kelembagaan	438			
			45	Kelembagaan	438			
			46	Kelembagaan	438			
			47	Kelembagaan	438			
			48	Kelembagaan	438			
			49	Kelembagaan	438			
			50	Kelembagaan	438			
			51	Kelembagaan	438			
			52	Kelembagaan	438			
			53	Kelembagaan	438			
			54	Kelembagaan	438			
			55	Kelembagaan	438			
			56	Kelembagaan	438			
			57	Kelembagaan	438			
			58	Kelembagaan	438			
			59	Kelembagaan	438			
			60	Kelembagaan	438			
			61	Kelembagaan	438			
			62	Kelembagaan	438			
			63	Kelembagaan	438			
			64	Kelembagaan	438			
			65	Kelembagaan	438			
			66	Kelembagaan	438			
			67	Kelembagaan	438			
			68	Kelembagaan	438			
			69	Kelembagaan	438			
			70	Kelembagaan	438			
			71	Kelembagaan	438			
			72	Kelembagaan	438			
			73	Kelembagaan	438			
			74	Kelembagaan	438			
			75	Kelembagaan	438			
			76	Kelembagaan	438			
			77	Kelembagaan	438			
			78	Kelembagaan	438			
			79	Kelembagaan	438			
			80	Kelembagaan	438			
			81	Kelembagaan	438			
			82	Kelembagaan	438			
			83	Kelembagaan	438			
			84	Kelembagaan	438			
			85	Kelembagaan	438			
			86	Kelembagaan	438			
			87	Kelembagaan	438			
			88	Kelembagaan	438			
			89	Kelembagaan	438			
			90	Kelembagaan	438			
			91	Kelembagaan	438			
			92	Kelembagaan	438			
			93	Kelembagaan	438			
			94	Kelembagaan	438			
			95	Kelembagaan	438			
			96	Kelembagaan	438			
			97	Kelembagaan	438			
			98	Kelembagaan	438			
			99	Kelembagaan	438			
			100	Kelembagaan	438			

Sumber: BKPSDM Kabupaten Luwu

Halaman ini menampilkan laporan tabel statistik kepegawaian. Misalnya, jumlah pegawai, jumlah pegawai berdasarkan agama, jumlah pegawai berdasarkan jenis jabatan, jumlah pegawai berdasarkan umur, jumlah pegawai berdasarkan golongan, jumlah pegawai berdasarkan Pendidikan, jumlah pegawai berdasarkan eselon, dan jumlah pegawai tenaga pendidik.

5. Halaman Data Riwayat Kepegawaian

Gambar 4.6 Halaman Data Riwayat Kepegawaian

No.	NIP	Nama	Pangkat - Gelangan	Tanggal Dik.	Status	Aksi
1	1943031794403303	AFRIDA	Pangkat Madya Tingkat - I/II	01/05/2019	●	A B C D
2	1943071919601304	RUDY SAUNDI	Pangkat Madya - III	22/07/2019	●	A B C D
3	1944020194112201	BOCLE D P	Pangkat Madya - I/II	07/10/2019	●	A B C D
4	1944020194112201	DIAN M D	Pangkat - I/II	12/04/2020	●	A B C D
5	194112017946112219	SUNGGU	Pangkat - III	04/03/2020	●	A B C D
6	194301194111104	ALYANUSIA P P	Pangkat Madya - I/II	15/07/2020	●	A B C D
7	1943060201011013	ANUSIA	Pangkat Madya - III	21/10/2020	●	A B C D
8	19430303030301	ANITA RYMA DE	Pangkat Madya - III	21/12/2020	●	A B C D
9	1943011943011	JUHARDI S PANG DE	Pangkat Madya Tingkat - I/II	23/03/2021	●	A B C D
10	19430118207011013	SALDI S. S	Pangkat - III	13/09/2021	●	A B C D

Halaman ini menampilkan data Riwayat kepegawaian. Pada halaman ini bisa mengelola Riwayat pangkat pegawai.

4. Halaman Data yang Sudah Digitalisasi

Gambar 4.7 Halaman Data yang sudah digitalisasi



Sumber: BKPSDM Kabupaten Luwu

Pada halaman ini menampilkan surat yang diajukan pegawai yang sudah disetujui oleh bapak bupati.

Sistem Informasi Kepegawaian bukanlah hal yang baru bagi setiap instansi. Namun SISKA bukan sekedar sistem informasi pengelolaan kepegawaian. Pada awal pembuatannya, SISKA sebatas menampilkan data kepegawaian sesuai keinginan pasal 128 pada UU ASN, namun saat ini SISKA juga telah hadir digunakan untuk proses manajemen kepegawaian. SISKA tidak sekedar hadir untuk menyajikan data- data statistik kepegawaian, lebih dari itu SISKA menjadi aplikasi proses kepegawaian mulai dari tahap perencanaan kebutuhan ASN hingga pemberhentian ASN. SISKA juga hadir sebagai arsip dokumen digital, absensi online, dan didukung layanan Mobile.

PNS dapat mengunduh SISKA MOBILE yang tersedia di *plystore*. SISKA MOBILE menyediakan menu profil dan semua jenis riwayat ASN serta menu *inbox* yang menyampaikan progress layanan ASN. Berikut daftar jumlah pengguna SISKA, sebagai berikut :

Tabel 4.4
Jumlah Pengguna SISKA

Jumlah PNS	SKPD	Unit Kerja	Unit Organisasi
5440	57	454	1495

Sumber: BKPSDM Kab. Luwu

Tabel 4.5
Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan

No	Golongan	Jumlah PNS
1	I/c	4
2	I/d	8
3	II/a	39
4	II/b	62
5	II/c	140
6	II/d	200
7	III/a	730
8	III/b	738
9	III/c	712

10	III/d	1175
11	IV/a	833
12	IV/b	743
13	IV/c	54
14	IV/d	1
15	IV/e	1
Grand Total		5440

Sumber: BKPSDM Kabupaten Luwu

Tabel 4.6
Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan

No	Pegawai Berdasarkan Pendidikan	Jumlah Pegawai
1	D1	14
2	D2	62
3	D3	457
4	D4	117
5	MA	2
6	S1	3841
7	S2	421
8	S3	2
9	SD	3
10	SLTA	424
11	SLTA KEJURUAN	81
12	SLTP	12
13	SPG	4
Grand Total		5440

Sumber: BKPSDM Kabupaten Luwu

Tabel 4.7
Jumlah Pegawai Tenaga Pendidik

No	Pegawai Berdasarkan Tenaga Pendidik	Jumlah Pegawai
1	TK	51
2	SD	1992
3	SMP	898
Grand Total		2941

Sumber: BKPSDM Kabupaten Luwu

Tabel 4.8
Jumlah Pegawai Berdasarkan OPD

No	Jumlah Pegawai Berdasarkan OPD	Jumlah Pegawai
1	Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	31
2	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	20
3	Badan Keuangan dan Aset Daerah	48
4	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	20

5	Badan Pendapatan Daerah	61
6	Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Daerah	31
7	Dinas Kepariwisata dan Kebudayaan	24
8	Dinas Kepemudaan dan Olahraga	28
9	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	33
10	Dinas Kesehatan	49
11	Dinas Ketahanan Pangan	27
12	Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi	52
13	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian	32
14	Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah dan Perindustrian	20
15	Dinas Lingkungan Hidup	23
16	Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang	111
17	Dinas Pemadam Kebakaran dan penyelamatan	24
18	Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	37
19	Dinas Pemberdayaan perempuan dan Perlindungan Anak	22
20	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	24
21	Dinas Pendidikan	90
22	Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	18
23	Dinas Perdagangan	46
24	Dinas Perhubungan	41
25	Dinas Perikanan	41
26	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	28
27	Dinas Pertanahan	14
28	Dinas Pertanian	153
29	Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	30
30	Dinas Sosial	32
31	Rektorat Daerah	45
32	Rumah Sakit Umum Daerah Batara Guru Belopa	324
33	Satuan Polisi Pamong Praja	36
34	Sekretariat Daerah	76
35	Sekretariat DPRD	41
Grand Total		1732

Sumber: BKPSDM Kabupaten Luwu

Tabel 4.9
Jumlah Pegawai UPT Puskesmas

No	Pegawai UPT Puskesmas	Jumlah Pegawai
1	UPT Puskesmas Bajo	40
2	UPT Puskesmas Bajo Barat	25
3	UPT Puskesmas Barana Belopa Utara	27
4	UPT Puskesmas Basse Sangtempe	27
5	UPT Puskesmas Basse Sangtempe Utara	28
6	UPT Puskesmas Belopa	35
7	UPT Puskesmas Bua	71
8	UPT Puskesmas Kamanre	37
9	UPT Puskesmas Lamasi	61
10	UPT Puskesmas Lamasi Timur	38
11	UPT Puskesmas Larompong	45
12	UPT Puskesmas Larompong Selatan	29

13	UPT Puskesmas Latimojong	28
14	UPT Puskesmas Noling Bupon	27
15	UPT Puskesmas Ponrang	35
16	UPT Puskesmas Ponrang Selatan	38
17	UPT Puskesmas Suli	40
18	UPT Puskesmas Suli Barat	25
19	UPT Puskesmas Walenrang	42
20	UPT Puskesmas Walenrang Barat	33
21	UPT Puskesmas Walenrang Timur	31
22	UPT Puskesmas Walenrang Utara	45
Grand Total		807

Sumber: BKPSDM Kabupaten Luwu

Tabel 4.10
Jumlah Pegawai Kecamatan

No	Pegawai Kecamatan	Jumlah Pegawai
1	Kecamatan Bajo	18
2	Kecamatan Bajo Barat	14
3	Kecamatan Basse Sangtempe	17
4	Kecamatan Basse Sangtempe Utara	15
5	Kecamatan Belopa	15
6	Kecamatan Belopa Utara	14
7	Kecamatan Bua	28
8	Kecamatan Bua Ponrang	11
9	Kecamatan Kamanre	11
10	Kecamatan Lamasi	17
11	Kecamatan Lamasi Timur	13
12	Kecamatan Larompong	15
13	Kecamatan Larompong Selatan	10
14	Kecamatan Latimojong	14
15	Kecamatan Ponrang	21
16	Kecamatan Ponrang Selatan	18
17	Kecamatan Suli	10
18	Kecamatan Suli Barat	9
19	Kecamatan Walenrang	24
20	Kecamatan Walenrang Barat	15
21	Kecamatan Walenrang Timur	17
22	Kecamatan Walenrang Utara	21
Grand Total		347

Sumber: BKPSDM Kabupaten Luwu

Tabel 4.11
Jumlah Pegawai Kelurahan

No	Pegawai Kelurahan	Jumlah Pegawai
1	Kelurahan Bajo	7
2	Kelurahan Balo-Balo	6
3	Kelurahan Bonepute	6
4	Kelurahan Bosso	9
5	Kelurahan Bulo	8
6	Kelurahan Cilallang	4

7	Kelurahan Lamasi	8
8	Kelurahan Larompong	6
9	Kelurahan Lindajang	3
10	Kelurahan Noling	5
11	Kelurahan Padang Sappa	12
12	Kelurahan Padang Subur	8
13	Kelurahan Pammanu	8
14	Kelurahan Pattedong	6
15	Kelurahan Sabe	6
16	Kelurahan Sakti	16
17	Kelurahan Senga	5
18	Kelurahan Suli	5
19	Kelurahan Tampumia Radda	8
20	Kelurahan Tanamanai	6
Grand Total		142

Sumber: BKPSDM Kabupaten Luwu

B. Hasil Penelitian

Inovasi pada bidang pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu ide atau baru yang berkaitan dalam teknologi pelayanan untuk memperbaiki yang telah ada di bidang teknologi pelayanan dan menciptakan terobosan untuk lebih mempermudah kinerja atau dalam penerapan pelayanan, sehingga inovasi pelayanan publik tidak mewajibkan hanya pada penemuan baru, tetapi juga merupakan suatu pendekatan yang tidak terbatas, kemudian muncul gagasan yang lebih modern untuk meningkatkan dan memudahkan peningkatan kualitas pada inovasi sebelumnya. Hal ini didukung dengan pendapat dari Robbins (Muharam, 2019) mengemukakan bahwa inovasi memfokuskan inovasi pada :

- 1) Gagasan baru yang merupakan olah pikir mengamati fenomena yang terjadi dapat berupa penemuan gagasan pemikiran, sistem, ide sampai pada gagasan mengkristal;
- 2) Produk atau jasa sebagai hasil lanjutan gagasan baru yang merupakan tindak berbagai kajian, penelitian dan aktivitas percobaan melahirkan konsep konkret bentuk jasa dan produk yang siap

diimplementasikan dan dilakukan pengembangan: 3) Upaya perbaikan yang merupakan usaha sistematis penyempurnaan dan perbaikan terus menerus dari inovasi yang manfaatnya dapat dirasakan. Inovasi berhubungan dengan ide-ide baru yang bermanfaat dan sifat keterbaruannya mempunyai nilai, namun tidak berarti apa-apa bila tidak diikuti kehadiran dan nilai kemanfaatannya. Sebuah inovasi yang merupakan sebuah pembaharuan harus memiliki nilai manfaat, karena pembaharuan dari inovasi tidak akan bermakna apabila tidak memiliki nilai manfaat dari kehadirannya. Jenis inovasi sektor publik sebagai salah satu cara untuk mengkaji lebih mendalam mengenai sebuah penemuan baru atau yang belum pernah ada sebelumnya sehingga memiliki nilai pembaharuan dan memiliki nilai manfaat. Sebagai langkah untuk melihat keberhasilan inovasi maka harus dilihat dari berbagai aspek sebagai tolak ukur atau landasan yang dapat dipegang oleh pembuat sebuah inovasi khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Hal ini searah yang dikemukakan *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD) mengenai jenis inovasi pelayanan publik yang merupakan suatu cara atau landasan dalam mengukur keberhasilan sebuah inovasi yaitu *process innovation* (inovasi proses), misalnya perubahan dalam proses penyediaan pelayanan kearah yang lebih baik atau sesuai dengan kebutuhan; *product innovation* (inovasi produk), misalnya hadirnya suatu objek (produk atau jasa) pelayanan; *system innovation* (inovasi sistem), adalah suatu sistem baru atau suatu perubahan mendasar dari sistem yang ada dengan mendirikan organisasi baru atau bentuk baru dari sebuah kerjasama dan

interaksi. Dalam kaitannya dengan perbaikan pelayanan publik, pusat perhatian ditujukan kepada inovasi yang dilakukan oleh para pemerintah dengan menggunakan ke tiga jenis pelayanan publik tersebut, hal ini akan menjadi tolak ukur yang digunakan apakah inovasi dalam perbaikan pelayanan publik sudah sesuai atau masih perlu diperbaiki, sehingga penulis berfokus pada jenis inovasi pelayanan pemerintah daerah Kabupaten Luwu (studi kasus inovasi pelayanan SISKAs) dengan menggunakan teori *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD) mengenai jenis inovasi pelayanan publik. Berikut hasil kajian mengenai inovasi pelayanan SISKAs di Kabupaten Luwu dengan menggunakan teori *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD).

1. ***Process Innovation* (Inovasi Proses)**

Process innovation (inovasi proses) merupakan perubahan sebuah sistem yang berkaitan dengan penyediaan pelayanan kearah yang lebih baik atau sesuai dengan kebutuhan. Proses inovasi melihat bagaimana proses pembuatan inovasi dilakukan oleh pemerintah yang berorientasi pada perbaikan pelayanan. Proses yang baik akan sangat mempengaruhi pembuatan sebuah inovasi sehingga dalam pembuatan hingga penerapan diperlukan sebuah tahapan-tahapan untuk mematangkan rancangan sebuah inovasi. Sebagai sebuah proses ada beberapa fokus kajian untuk melihat lebih dalam mengenai proses inovasi itu sendiri yaitu kebijakan pemerintah, dinamika penciptaan inovasi, sistematisa layanan publik, implementasi yang dilakukan sehingga bisa berkembang, metode

perkembangan inovasi dalam pelayanan publik. Dari fokus tersebut nantinya dapat memperlihatkan bagaimana proses dari lahirnya suatu inovasi khususnya sebagai usaha perbaikan pelayanan publik. Berikut tim pengelola Sistem Informasi Kepegawaian (SISKA) Daerah Kabupaten Luwu :

Tabel 4.12 Susunan Tim Pengelola SISKA

No	Jabatan>Nama/NIP	Kedudukan dalam Tim
1	Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	Penanggung Jawab
2	Kepala Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi	Administrator
3	Kepala Sub Bidang Data dan Informasi	Tim Teknis
4	Haedar, A.Md / 107212042009011002	Operator
5	Surahman Marida, S.Kom / 198603302019031001	Operator
6	Baso Aksan, S.Kom / 199012212019031003	Operator
7	Erni Mas'ud, S.Sos / 198710072006042003	Operator
8	Lukman Samad, S.Pd.I / 198529032014101002	Operator
9	Aryanti Nasruddin, SE / 197601212014102001	Operator
10	Aswardianto Nasir / 198409122014101001	Operator
11	Andi Muhammad Ridha / 197307042014101001	Operator
12	Andy / 198302172008011006	Operator
13	Saktia Wirawan. ST / 198511212014101001	Operator
14	Serli / 198002112010012003	Operator
15	Andi Paizal, SE	Operator
16	Kembar, S.AN	Operator
17	Ritmayana, S.Kom	Operator

Sumber Data: BKPSDM Kabupaten Luwu

Tabel 4.13 Operator SISKA di Perangkat Daerah

NO	Perangkat Daerah	Nama/NIP
1	Sekretariat daerah	SITTI RAODAH, S.Sos 197510082006042007
2	Sekretariat DPRD	KARTINA PUTRI SARI, STP 198303302006042015
3	Inspektorat Daerah	PURKAN IBRAHIM 198509272014101002
4	Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM	AQSALMIN MAHMUDDIN, S.Sos, M.Si 198210152009031007
5	Badan Perencanaan dan Pembangunan Litbang Daerah	ROSANI, SE 197008292009012001
6	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	ARIFAH, S.Ag 197312122002032004

7	Badan Pendapatan Daerah	AMRIANA AMRULLAH, ST 197110032007012013
8	Badan Pengelolaan Keuangan Daerah	INDRA A. NAKKO, SE 197511072010011017
9	Badan Kesatuan bangsa, Politik, dan Perlindungan Masyarakat	NURHUDA NABAING, SH 197912252008012012
10	Dinas Kepemudaan dan Olahraga	AKBAR, SH 197507152009011006
11	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	IDAWATI, SE 197306032007012011
12	Dinas Kesehatan	SUPRI, SH 196403091986031013
13	Dinas Ketahanan Pangan	BAHARUDDIN, SE 196203281986031012
14	Dinas Ketenagakerjaan dan transmigrasi	RULYADIN 198605062015041001
15	Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian	RIDWAN BULONGGODU,S.Pd.M.Pd 196705081992031011
16	Dinas Koperasi UKM dan Perindustrian	RUTH BIDAN 196407151986032032
17	Dinas Lingkungan Hidup	AISAH, S.Sos 197012051993032008
18	Dinas Pariwisata	ST. RAHMADANI, SH 197508072010012011
19	Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	Dra. Hj. FATMAWATI 196707062006042019
20	Dinas Pemadam Kebakaran	ADAM SYAH SADO, S.Hut 197807042009011001
21	Dinas Pemberdayaan Masyarakat Desa	RAHMI, S.Sos 198403152010012002
22	Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	ROSLIANI 196612311992092003
23	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu	SURAPATI, S. Sos 196308192006042002
24	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	ABDUL AZIS, S.Ag. MM 197208082006041021
25	Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	SARTIAN SANJAO PATANDIANAN,ST,MM 197905012010011014
26	Dinas Perdagangan	Hj. SURIANI, S.Sos 196612311986112037
27	Dinas Perhubungan	RIA AHMAD, SE 197212312006042065
28	Dinas Perikanan	Drs. NAWIR, M.Si 196401011993031024
29	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	ADRIANI UMAR, S.Kom 197803072009012001
30	Dinas Pertanahan	ISA, S.Sos 196905012007012030
31	Dinas Pertanian	HAFSAH, SP 197507241999032007
32	Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman	Drs. ANDARIAS PATIUNG 19660802199610100

33	Dinas Sosial	IRMA ADIYANTI ASMI, SS. MM 197307252002122005
34	Satuan Polisi Pamong Praja	NURDIN, S,Ag 197608152008011010
35	Rumah Sakit Umum Daerah Batara Guru Belopa	BARDIN, BSc 196412311990031123
36	Kecamatan Larompong Selatan	SAHIR, S.Pd 196512242007011022
37	Kecamatan Larompong	SAHRIR, SH 197012312009061026
38	Lecamatan Suli	ASDAR, SH 196701232007011011
39	Kecamatan Suli Barat	AHMAD, S.AN 196212152007011009
40	Kecamatan Belopa	FATMAWATI SALIM, SE 197306202009062001
41	Kecamatan Belopa Utara	IRMAYANTI, S.AN 197909242008012007
42	Kecamatan Bajo	RAHMATIAH RASYID, ST 197311112014102001
43	Kecamatan Bajo Barat	MUSTAPA U, S.An 197702202009011002
44	Kecamatan Latimojong	TAHIRUDDIN, ST 197504012015041001
45	Kecamatan Basse Sangtempe	YERIAN TI RATU 197905242014102002
46	Kecamatan Basse Sangtempe Utara	A.ZULHANUDDIN SARY, S.Sos 198010152007011008
47	Kecamatan Kamanre	AHMAD BAHNUM, S.AN 197702072009021001
48	Kecamatan Ponrang Selatan	SALEH, S.AN 197208042007011014
49	Kecamatan Ponrang	ANDI NASIR, S.IP 198303032009011003
50	Kecamatan Bupon	HASMAWATI B, ST 197109272014102001
51	Kecamatan Bua	NUKMAN 197303272014101002
52	Kecamatan Walenrang	IMRAN ALGAZALI HASAN, S.Kom 198512292011011005
53	Kecamatan Walenrang Timur	HASAN SANUSI, S.AN 196906082007011036
54	Kecamatan Walenrang Barat	IKA PURWANTI AKBAR, S.IP 198605182005022001
55	Kecamatan Walenrang Utara	OKTOVIAN ALBERT ABEL 197310262014101001
56	Kecamatan Lamasi	WAHIDA SYAMSUDDIN, S.AN 197707012002122004
57	Kecamatan Lamasi Timur	LEGIMAN, S.AN 198411102009011001
58	UPT Puskesmas Se-Kabupaten Luwu	KEPALA UPT PUSKESMAS
59	SMP Se-Kabupaten Luwu	KEPALA UPT SMP
60	Sekolah Dasar Se-Kabupaten Luwu	KEPALA SEKOLAH DASAR

Sumber Data : BKPSDM Kabupaten Luwu

Aplikasi SISKKA memiliki 3 *user* yaitu, super admin, pengelola dan pegawai. Berdasarkan gambar diatas merupakan pengguna aplikasi SISKKA yang sudah login kedalam aplikasi.

- a. Bagian pertama merujuk pada *process innovation* (proses inovasi) yang berfokus terhadap kebijakan pemerintah daerah untuk inovasi SISKKA, hal ini menunjukkan bahwa dalam membuat sebuah inovasi harus ada kebijakan dari pemerintah yang diperlukan dalam proses dan tahapan dalam membuat sebuah inovasi yang dapat bermanfaat dan membantu dalam perkembangan pelayanan publik. Kebijakan pemerintah daerah untuk inovasi SISKKA ini secara resmi diatur dalam regulasi PERBUP Bupati Tahun 2019. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan informan Kepala BKPSDM Kabupaten Luwu yang mengatakan bahwa:

“SISKKA ini inovasi yang dibuat oleh BKPSDM yang tentunya sebelum membuat pelayanan ini pasti sudah ada kebijakan dari pemerintah daerah, kebijakan ini secara resmi diatur dalam PERBUP Tahun 2019 untuk nomornya saya lupa yang intinya sudah diatur dalam peraturan bupati” (Wawancara dengan AB pada tanggal 17 April 2023).

Pernyataan AB diatas senada dengan pendapat informan Kepala Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi BKPSDM Kabupaten Luwu yang mengatakan bahwa :

“SISKKA ini sudah ada kebijakannya dari pemerintah. Kebijakannya ada dalam Peraturan Bupati tentang pedoman pengelolaan sistem informasi kepegawaian Kabupaten Luwu” (Hasil Wawancara 29 Maret 2023).

Dari hasil wawancara diatas dengan informan AB dan RR menunjukkan bahwa kebijakan pemerintah daerah dalam pelayanan SISKKA sudah ditetapkan berdasarkan Peraturan Bupati.

Pernyataan diatas sesuai dengan pendapat informan Sekretaris BKPSDM yang mengatakan bahwa :

“sudah ada kebijakan pemerintah daerah tentang inovasi SISKKA ini. Ada memang Perbup tahun 2019 itu saya lupa nomor berapa yang jelas sudah ada kebijakan dari bupati itu mungkin juga sudah disampaikan dengan informan sebelumnya itu tentang perbupnya dan memang bupati sudah menetapkan pengelolaan sistem informasi manajemen kepegawaian” (Wawancara dengan SH pada Tanggal 30 Maret 2023).

Pernyataan diatas senada dengan pendapat informan yang berinisial Pegawai BKPSDM Kabupaten Luwu yang mengatakan bahwa :

“kalau berbicara kebijakan pemerintah daerah itu sudah ada, jadi inovasi SISKKA ini telah ada PERBUP-nya untuk membuat SIMPEG Sistem Informasi Kepegawaian. Jadi, daerah sudah mebuatkan Peraturan Bupati tentang pelayanan SISKKA ini” (Wawancara dengan SR pada Tanggal 4 April 2023).

Dari hasil wawancara yang diperoleh dari informan yang berinisial SH dan SR menyatakan bahwa memang ada kebijakan pemerintah daerah sudah ada diterapkan oleh PERBUP untuk SISKKA ini.

Pernyataan informan SH dan SR senada dengan pernyataan informan Sub Koordinator Bidang Data dan Informasi BKPSDM Kabupaten Luwu yang mengatakan :

“Sudah ada, kebijakan dari pemerintah itu sudah dari 2019 sebelum aplikasi SISKKA *launching*. Kebijakannya itu sudah ada dalam PERBUP untuk nomonya saya lupa. Dan setelah ada kebijakan maka seluru pegawai ASN yang ada di Kabupaten Luwu ini wajib

menggunakan SISKKA ini” (Wawancara dengan AW pada Tanggal 4 April 2023)

Pernyataan diatas didukung oleh pendapat informan masyarakat sebagai pengguna SISKKA, yang mengatakan bahwa:

“Sudah ada sejak tahun 2019 diatur dalam PERBUP Tahun 2019 kalau tidak salah. Jadi setelah ada kebijakannya dari pemerintah bahwa seluruh ASN di Kabupaten Luwu harus menggunakan aplikasi SISKKA sebagai proses manajemen kepegawaian dan juga memudahkan pegawai” (Wawancara dengan SP pada Tanggal 7 April 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan AW dan SP yang menunjukkan bahwa kebijakan pemerintah sudah diatur dalam PERBUP Tahun 2019. Setelah ada kebijakan yang keluar seluruh pegawai ASN yang ada di Kabupaten Luwu harus menggunakan aplikasi SISKKA sebagai proses manajemen kepegawaian dan memudahkan pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan diatas dapat disimpulkan bahwa didalam pembuatan sebuah inovasi yang berfokus pada kebijakan pemerintah daerah dalam inovasi SISKKA yang sudah ada merupakan landasan yang harus dipenuhi dan taati oleh pemerintah daerah terkhusus pegawai BKPSDM khususnya bidang pengadaan, pemberhentian dan informasi yang menginisiasi inovasi pelayanan SISKKA. Kebijakan pemerintah daerah secara resmi diatur dalam regulasi PERBUP Luwu Tahun 2019. Sebuah kebijakan pemerintah daerah yang diterapkan tidak hadir begitu saja namun memiliki landasan yang kuat sebagai dasar dalam proses hadirnya sebuah inovasi khususnya dalam

perbaiki pelayanan publik sehingga inovasi yang dibuat dapat diterapkan dan bertahan.

- b. Bagian kedua merujuk pada *process innovation* (proses inovasi) berfokus terhadap dinamika penciptaan inovasi pelayanan SSKA. Hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi kepegawaian bukanlah hal yang baru bagi setiap instansi namun inovasi SSKA merupakan pelayanan baru di Kabupaten Luwu, inovasi SSKA dibuat dan mengembangkan sistem informasi kepegawaian yang diberi nama SSKA. SSKA dibangun sejak tahun 2019 dan secara resmi launching pada bulan Desember 2020. Pada awal pembuatannya SSKA sebatas menampilkan data kepegawaian sesuai keinginan Undang-Undang ASN Nomor 5 Tahun 2014, namun saat ini SSKA juga telah digunakan untuk proses manajemen kepegawaian. SSKA tidak sekedar hadir untuk menyajikan data statistik kepegawaian. Hal ini didukung oleh pernyataan informan Kepala BKPSDM Kabupaten Luwu yang mengatakan bahwa :

“Sistem Informasi Kepegawaian bukan hal baru bagi pemerintah tetapi kalau SSKA itu pelayanan baru di Kabupaten Luwu, Kalau berbicara dinamika penciptaannya, SSKA itu dibuat oleh BKPSDM khususnya bidang pengadaan, pemberhentian dan informasi yang menganisiasi aplikasi SSKA ini. SSKA dibangun sejak tahun 2019 dan SSKA sudah di launching oleh Bupati Luwu pada bulan Desember 2020, sebelumnya SSKA hanya menampilkan data pegawai saja tapi sekarang sudah bisa melakukan proses kepegawaian dari terangkat menjadi PNS hingga pensiun semuanya dilakukan didalam aplikasi SSKA.” (Wawancara dengan AB pada Tanggal 17 April 2023)

Pernyataan diatas senada saat peneliti melakukan wawancara kembali dengan informan Kepala Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi BKPSDM Kabupaten Luwu yang mengatakan bahwa :

“jadi sistem informasi kepegawaian sebenarnya pelayanan lama karena berdasarkan Undang-Undang ASN Tahun 2014 itukan sebenarnya daerah sudah harus menggunakan sistem informasi dalam kepegawaian cuman dalam pengembangannya, SISKKA ini kita buat lebih berinovaf jadi tidak hanya menampilkan sistem informasi kepegawaian saja tapi juga digunakan juga untuk manajemen kepegawaian mulai dari perencanaan sampai pemberhentian, contohnya kalau perencanaan kan kebutuhan pegawai nah jadi kebutuhan pegawai kita admin siskka liat juga di SISKKA” (Wawancara dengan RR pada Tanggal 29 Maret 2023).

Berdasarkan hasil wawancara informan yang berinisial AB dan RR menunjukkan bahwa dinamika penciptaan Aplikasi SISKKA adalah sistem informasi kepegawaian bukanlah hal baru bagi instansi pemerintah, namun SISKKA dibuat oleh BKPSDM Kabupaten Luwu khususnya Bidang Pengembangan, Pemberhentian dan Informasi yang menganisiasi Aplikasi SISKKA ini. Dalam pembuatan SISKKA bukan sekedar sistem informasi pengelolaan kepegawaian, namun saat ini SISKKA juga telah digunakan untuk proses manajemen kepegawaian. SISKKA tidak hadir begitu saja untuk menyajikan data-data statistik kepegawaian, bahkan SISKKA menjadi aplikasi proses kepegawaian mulai dari tahap perencanaan ASN hingga pemberhentian ASN.

Pernyataan AB dan RR diatas didukung dengan pendapat informan Sekretaris BKPSDM Kabupaten Luwu yang mengatakan :

“kalau berbicara dinamika penciptaan SISKKA itu dari perkembangan sistem informasi kepegawaian yang awal mula pembuatannya,

SISKA sebatas menampilkan data kepegawaian sesuai Undang-Undang ASN yang sudah ditetapkan, namun saat ini SISKA juga telah digunakan untuk proses manajemen kepegawaian. SISKA tidak sekedar hadir untuk menyajikan data statistik kepegawaian, bahkan SISKA menjadi aplikasi proses kepegawaian kepegawaian mulai dari tahap perencanaan ASN sampai pemberhentian ASN. SISKA juga sekarang bisa sebagai arsip dokumen digital, absensi *online* dan juga sekarang bisa diunduh *playstore*” (Wawancara dengan SH pada Tanggal 30 Maret 2023)

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kembali dengan informan Sub Bidang Data dan Informasi BKPSDM Kabupaten Luwu yang mengatakan bahwa:

“Awalnya inovasi SISKA itu hadir dari keresahan PNS dan kewalahan BKPSDM dalam pelayanan PNS. Yang sebelumnya pengolahan data kepegawaian masih menggunakan sistem manual. Mulai dari membuat laporan statistik, jabatan yang lowong hingga prediksi pensiun BUP masih manual Nah dibuatlah sebuah aplikasi itu dari masalah yang muncul untuk memudahkan proses pelayanan untuk mengefisienkan waktu dan tenaga sehingga terciptalah ini SISKA. Kalau dinamika penciptaan SISKA yah berasal dari situ” (Wawancara dengan AW pada Tanggal 4 April 2023).

Pernyataan AW senada dengan pernyataan informan Pegawai BKPSDM kabupaten Luwu yang mengatakan bahwa :

“kalau berbicara dinamika penciptaan SISKA itu dimulai dari keresahan pegawai dan tim BKPSDM sebagai yang melayani PNS itu sebelum ada SISKA pengolahan data kepegawaian masih manual dari keresahan itulah kami di BKPSDM membuat sistem informasi kepegawaian yang diberi nama SISKA yang terus dikembangkan di era 5.0 ini” (Wawancara dengan SR pada Tanggal 4 April 2023).

Berdasarkan hasil wawancara informan yang berinisial AW dan SR menunjukkan bahwa dinamika penciptaan SISKA bermula dari keresahan pegawai dalam mengurus hak-hak kewajiban sebagai Aparatur Sipil Negara. Dari keresahan tersebut dibuatlah SISKA untuk

memudahkan dan mempercepat layanan kepegawaian. SISKKA juga terus dikembangkan seiring perkembangan di era 5.0

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa SISKKA adalah sebuah inovasi yang diciptakan oleh Badan Kepegawaian dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia di Kabupaten Luwu khususnya bidang pengadaan, pemberhentian dan informasi yang menganisiasi inovasi SISKKA ini. SISKKA dibangun sejak tahun 2019 dan SISKKA dan resmi digunakan pada bulan desember tahun 2020. Hal ini terlihat di Badan Kepegawaian dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia di Kabupaten Luwu di sana terlihat dengan adanya inovasi dalam hal ini SISKKA memudahkan dan mempercepat layanan kepegawaian. Pelayanan kepegawaian yang dahulunya sangat berbelit-belit yang sangat berdampak pada kinerja pegawai ASN kini sudah dapat teratasi dengan munculnya inovasi SISKKA ini.

- c. Bagian ketiga merujuk pada *process innovation* (inovasi proses) yang berfokus terhadap implementasi yang dilakukan sehingga Aplikasi SISKKA bisa berkembang sampai saat ini, hal ini merupakan yang paling penting dalam perkembangan sebuah inovasi. Implementasi yang dilakukan sehingga Aplikasi SISKKA berkembang adalah melakukan evaluasi secara berkala melalui rapat tim terhadap upaya inovasi untuk selalu memudahkan dan mempercepat layanan yang menjadi tantangan dalam perkembangan Aplikasi SISKKA. Hal ini didukung oleh pernyataan informan Kepala BKPSDM Kabupaten Luwu yang mengatakan bahwa :

“kalau berbicara implementasi kami di BKPSDM melakukan evaluasi melalui rapat secara berkala mengenai Aplikasi Siska dalam memudahkan dan mempercepat layanan karena ini menjadi tantangan bagi kami, jadi di tahun 2022 melalui APBD, Aplikasi Siska ini menggunakan tenaga ahli *web programmer* untuk perubahan dan penambahan setiap fitur yang dibutuhkan dan menerjemahkan kedalam bahasa program itulah yang kami lakukan sehingga Aplikasi Siska berkembang sampai saat ini ” (Wawancara dengan AB pada Tanggal 17 April 2023).

Pernyataan AB didukung oleh pendapat informan Sekretaris BKPSDM Kabupaten Luwu) yang mengatakan bahwa :

“untuk implementasi yang dilakukan sehingga Aplikasi Siska ini bisa berkembang yaitu selalu melakukan rapat rutin terhap untuk selalu memudahkan serta mempercepat pelayanan jadi tahun 2022 kemarin kami menambahkan fitur yang dibutuhkan dengan menggunakan tenaga ahli melalui APBD agar Aplikasi Siska ini terus berkembang” (Wawancara dengan SH pada Tanggal 30 Maret 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan AB dan SH menunjukkan bahwa implementasi yang dilakukan sehingga Aplikasi Siska berkembang sampai saat ini adalah melakukan evaluasi secara berkala melalui rapat tim terhadap upaya untuk memudahkan dan mempercepat layanan kepegawaian yang menjadi tantangan. Hal yang dilakukan yaitu, pada tahun 2022 melalui APBD, Aplikasi Siska menggunakan tenaga ahli *web programmer* untuk perubahan dan penambahan setiap fitur yang dibutuhkan dan menerjemahkan keinginan kedalam Bahasa program.

Kemudian peneliti melakukan wawancara kembali dengan informan Kepala Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi BKPSDM Kabupaten Luwu, yang mengatakan bahwa :

“dalam hal implementasi yang dilakukan dalam perkembangan SISKKA yaitu menggerakkan sumber daya yang ada terus itu juga inovator biasa melakukan *briefing* kemajuan aplikasi kita juga membuat surat edaran pemuatkhiran data aplikasi pada semua pegawai ASN yang ada di Kabupaten Luwu” (Wawancara dengan RR pada Tanggal 29 Maret 2023.)

Pernyataan diatas senada dengan pernyataan dari informan Sub Koordinator Bidang Data dan Informasi BKPSDM Kabupaten Luwu yang mengatakan bahwa :

“implementasi yang diterapkan yaitu kami menggerakkan SDM yang ada karena dalam keberhasilan tata kelola pemerintahan dipengaruhi kualitas Sumber Daya Manusia setelah itu kami juga melakukan arahan untuk kemajuan aplikasi dan juga membuat surat edaran pemuatkhiran data aplikasi” (Hasil Wawancara 4 April 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi yang dilakukan sehingga SISKKA berkembang sampai saat ini adalah melakukan melakukan evaluasi secara berkala melalui rapat tim terhadap upaya untuk memudahkan dan mempercepat layanan kepegawaian yang menjadi tantangan. Hal yang dilakukan yaitu, pada tahun 2022 melalui APBD, Aplikasi SISKKA menggunakan tenaga ahli *web programmer* untuk perubahan dan penambahan setiap fitur yang dibutuhkan, mengadakan rapat secara berkala dan menterjemahkan keinginan kedalam Bahasa program. Dan juga menggerakkan Sumber Daya Manusia (SDM) serta membuat surat edaran pemuatkhiran data.

2. *Product Innovation* (Inovasi Produk)

Product innovation (inovasi produk), inovasi ini terwujud melalui kehadiran inovasi SSKA yang merupakan hasil produk dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Luwu. Hadirnya inovasi SSKA ini melalui peningkatan kualitas pelayanan yang penerapannya memiliki manfaat bagi masyarakat. Jika produk yang dihasilkan tidak bagus maka inovasi yang dikeluarkan akan sulit untuk digunakan oleh masyarakat. *Product innovation* terdiri dari tiga fokus penelitian yaitu, strategi untuk meningkatkan keahlian produk, jumlah layanan yang dihasilkan layanan SSKA, dan keluhan dari layanan SSKA. Dari fokus penelitian mengenai *product innovation* (inovasi produk) nantinya akan diperoleh lebih mendalam mengenai inovasi produk dari hasil pembuatan sebuah inovasi pelayanan publik.

- a. Berdasarkan bagian kedua merujuk pada *product innovation* (inovasi produk) yang berfokus pada strategi meningkatkan keahlian produk. Pembahasan mengenai *product innovation* (inovasi produk) pada keahlian produk adalah bagaimana strategi untuk meningkatkan keahlian produk pada inovasi pelayanan SSKA. Apakah strategi yang dilakukan sehingga inovasi SSKA tetap digunakan. Strategi inovasi merupakan langkah yang dilakukan oleh pemerintah untuk membuat inovasi yang dibuat tersebut benar-benar dibutuhkan, bermanfaat dan dapat digunakan dalam waktu yang lama. Hal ini didukung oleh

pernyataan informan Kepala BKPSDM Kabupaten Luwu yang mengatakan bahwa :

“yang pertama yang harus kita perhatikan bahwa inovasi SISKKA ini harus punya manfaat bagi pegawai, yang kedua inovasi SISKKA mudah untuk digunakan yang ketiga inovasi itu menimbulkan ketergantungan kepada pemakainya sehingga inovasi SISKKA ini digunakan dalam waktu lama jadi kita berupaya menciptakan ketergantungan kepada pengguna supaya inovasi ini benar-benar diminati oleh seluruh pegawai yang ada di Kabupaten Luwu, misalnya seluruh pegawai merasakan manfaat SISKKA dengan kemudahan layanan kepegawaian mulai dari kenaikan pangkat atau cuti tidak perlu lagi menghabiskan waktu dan biaya transportasi ke BKPSDM, pegawai bisa lebih fokus pada pekerjaan di kantor” (Wawancara dengan AB pada Tanggal 17 April 2023).

Pernyataan AB senada dengan pendapat informan Sekretaris BKPSDM Kabupaten Luwu yang mengatakan bahwa:

“strategi yang dilakukan yaitu dengan melakukan analisa bahwa inovasi SISKKA nantinya dapat bertahan lama itu tentunya bisa membantu kebutuhan-kebutuhan yang sesungguhnya dibutuhkan oleh ASN khususnya Sumber Daya Manusia yang ada di BKPSDM juga adalah sebuah regulasi yang melahirkan sebuah aplikasi Mobile SISKKA itu. Perbup yang dikeluarkan bupati sesungguhnya sebagai upaya untuk inovasi SISKKA ini tetap bertahan lama” (Wawancara dengan SH pada Tanggal 30 Maret 2023)

Dari hasil wawancara informan AB dan SH menunjukkan bahwa strategi inovasi yang dilakukan oleh pemerintah adalah manfaat dari inovasi SISKKA serta melakukan analisa bahwa memang inovasi yang dibuat bisa digunakan dalam waktu yang lama.

Selanjutnya pernyataan AB dan SH didukung oleh informan Kepala Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi BKPSDM Kabupaten Luwu yang mengatakan bahwa :

“strategi untuk meningkatkan kualitas produk itu dilihat dari kondisi dan kebutuhan dari pegawai itu sendiri jadi inovasi SISKa dikeluarkan atau dibuat memang benar-benar untuk kebutuhan pegawai, agar memudahkan pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya pastinya inovasi SISKa ini akan selalu digunakan jadi inovasi ini pasti sesuai dengan undang-undang pelayanan publik terutama BKPSDM ini mengeluarkan inovasi yang berbasis IT untuk memudahkan pegawai dalam menjalankan tugasnya dalam melayani masyarakat jadi inovasi-inovasi seperti inilah yang dapat bertahan dan dapat bersaing secara global untuk meningkatkan pelayanan publik” (Wawancara dengan RR pada Tanggal 29 Maret 2023).

Selanjutnya pernyataan informan RR diatas senada dengan pendapat informan Pegawai BKPSDM Kabupaten Luwu yang mengatakan bahwa :

“strategi dalam meningkatkan produk itu kita selalu mengupdate, jadi kita selalu mengupdate inovasi SISKa ini supaya inovasi ini bisa berjalan dengan lancar dan dipergunakan dalam waktu cukup lama dan sekarang inovasi ini sudah bisa di download di *playstore* dan SISKa ini akan digunakan terus oleh pegawai karena sudah sangat dirasa manfaatnya” (Wawancara dengan SR pada Tanggal 4 April 2023).

Dari hasil wawancara dengan informan RR dan SR menunjukkan bahwa strategi untuk meningkatkan produk yang dilakukan oleh pemerintah melihat kondisi dan kebutuhan masyarakat, serta selalu mengupdate inovasi SISKa sehingga inovasi tersebut dapat bertahan lama dan bahkan bisa bersaing secara global.

Berbeda dengan pendapat sebelumnya bahwa strategi yang dilakukan untuk meningkatkan keahlian produk melakukan berbagai cara oleh instansi pembuat inovasi itu sendiri, namun salah satu pegawai beranggapan strategi inovasi yang dilakukan melalui instansi-instansi seperti Kominfo yang menyediakan server serta konsultasi kemajuan program aplikasi SISKa. Kominfo juga menyediakan kajian-kajian

mengenai pentingnya Inovasi SISKa dan manfaat yang akan dirasakan dengan adanya inovasi SISKa hal seperti inilah yang akan memberikan pemahaman pentingnya sebuah inovasi SISKa ini bagi masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara oleh pendapat informan Sub Koordinator Bidang Data dan Informasi BKPSDM Kabupaten Luwu yang mengatakan bahwa :

“ saya kira kalau strategi untuk meningkatkan standar produk itu pasti dengan pembinaan dan pengawasan, serta pemantauan Kominfo untuk mempertahankan inovasi SISKa. karena Kominfo sebagai penyedia server terus juga Kominfo menyediakan kajian-kajian mengenai pentingnya sebuah inovasi yang beginilah yang memberikan pemahaman pentingnya inovasi SISKa” (Wawancara dengan AW pada Tanggal 4 April 2023).

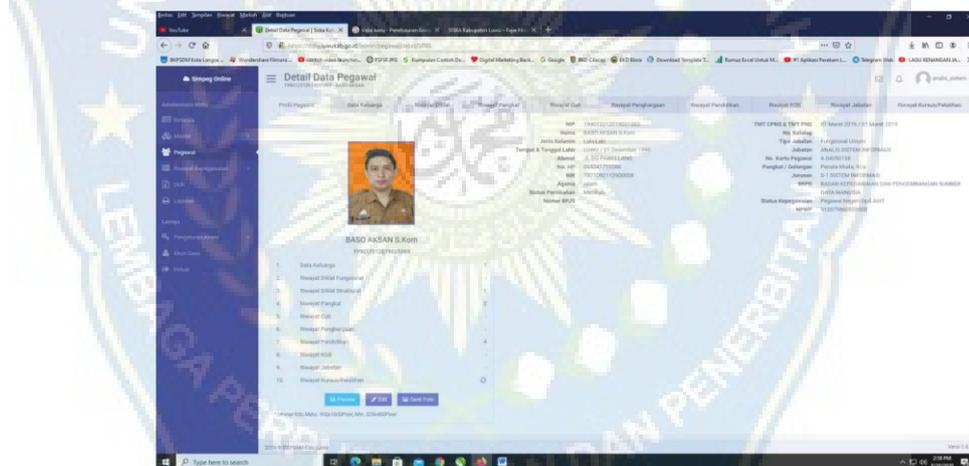
Berdasarkan hasil wawancara dengan informan AW menunjukkan bahwa strategi inovasi yang dapat menunjang sebuah inovasi bertahan lama adalah dengan melakukan kerjasama yang baik dengan instansi seperti KOMINFO agar penerapannya lebih optimal.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan diatas dapat disimpulkan bahwa strategi dalam meningkatkan keahlian produk SISKa yaitu Aplikasi SISKa ini harus mempunyai manfaat bagi pegawai, Aplikasi SISKa mudah digunakan, dan Aplikasi SISKa ini menimbulkan ketergantungan kepada pemakainya sehingga SISKa ini digunakan dalam waktu yang lama. Strategi yang dilakukan juga yaitu melakukan Kerjasama yang baik dengan berbagai instansi salah satunya yaitu Kominfo yang menyediakan server dan konsultasi kemajuan program aplikasi.

b. Berdasarkan bagian kedua merujuk pada *product innovation* (inovasi produk) yang berfokus pada layanan yang dihasilkan dalam inovasi SISKKA, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang dihasilkan SISKKA tidak hanya menyajikan data statistik kepegawaian sesuai keinginan pasal 128 pada UU Tahun 2014 tentang ASN, namun SISKKA juga telah digunakan untuk proses manajemen kepegawaian mulai dari tahap perencanaan kebutuhan ASN hingga pemberhentian ASN. Adapun fitur-fitur layanan dalam Aplikasi SISKKA, sebagai berikut:

a. Profil Pegawai

Gambar 4.8 Profil Pegawai dalam Aplikasi SISKKA



Sumber: BKPSDM Kabupaten Luwu

Dalam profil pegawai menampilkan data diri atau profile pegawai dari Sk CPSND, SK PNS, riwayat pangkat, riwayat jabatan, riwayat diklat, menyimpan arsip digital scan SK, sebagai back up arsip fisik. Arsip digital menjadi mudah, setiap saat dapat di *download* dan di cetak dimana saja selama terdapat koneksi internet.

b. Informasi Jabatan

Gambar 4.9 Informasi Jabatan dalam Aplikasi SISKKA

No	NIP	Nama	Jabatan	Tanggal SK	Status
1	1940007794022008	YONAMA BUNTA	KETPLA DESK KEMERDEGAAN RELASI DAN PEMERIKSAAN RIUAN	31/10/2016	
	Nomor SK	827.20.100.000	OPD	DIKAS PERKAWAN	
	Tanggal SK	31/10/2016	Unit Organisasi	DIKAS PERKAWAN	
	Pegawai Pengangkatan	14.01.01.01.001.001			
2	19400111794022004	HAFIDAH	KETPLA DESK DESK KETAWANAN KELUARGA, BAKTA ANAK DAN LANSIA	03/01/2017	
	Nomor SK	827.20.100.000	OPD	DIKAS PENGENDALIAN PROSEDUR DAN KELUARGA BERENCANA	
	Tanggal SK	03/01/2017	Unit Organisasi	BIDANG KETAWANAN DAN KESELAMATAN KELUARGA	
	Pegawai Pengangkatan	BUPPT (L001)			
3	19400111794022008	YONAMA BUNTA	KETPLA DESK BAGIAN PROSEDUR DAN KELUARGA	03/01/2017	
	Nomor SK	827.20.100.000	OPD	DIKAS LOKASIAN HIMP	
	Tanggal SK	03/01/2017	Unit Organisasi	SEKRETARIAT DESK LINGKUNGAN HIDUP	
	Pegawai Pengangkatan	BUPPT (L001)			
4	19400111794022007	YONAMA BUNTA	KEPTPLA DESK BAGIAN PENGENDALIAN PROSEDUR DAN KELUARGA BERENCANA	04/01/2017	
	Nomor SK	827.20.100.000	OPD	DIKAS PENGENDALIAN PROSEDUR DAN KELUARGA BERENCANA	
	Tanggal SK	04/01/2017	Unit Organisasi	SEKRETARIAT DESK PENGENDALIAN PROSEDUR DAN KELUARGA BERENCANA	
	Pegawai Pengangkatan	KETPLA DESK KAS L001			
5	194004420002014	RIYAN RIZKA	KETPLA DESK PERENCANAAN DAN PERKAWANAN	04/01/2017	
	Nomor SK	827.20.100.000	OPD	DIKAS PERENCANAAN DAN PERKAWANAN	
	Tanggal SK	04/01/2017	Unit Organisasi	DIKAS PERENCANAAN DAN PERKAWANAN	
	Pegawai Pengangkatan	BUPPT (L001)			
6	194004420002014	RIYAN RIZKA	KETPLA DESK PERENCANAAN DAN PERKAWANAN	04/01/2017	
	Nomor SK	827.20.100.000	OPD	DIKAS PERENCANAAN DAN PERKAWANAN	
	Tanggal SK	04/01/2017	Unit Organisasi	DIKAS PERENCANAAN DAN PERKAWANAN	
	Pegawai Pengangkatan	BUPPT (L001)			

Sumber: BKPSDM Kabupaten Luwu

Dalam fitur informasi jabatan menampilkan daftar sesuai dengan satuan kerja yang di pilih. Terdapat pilihan filter berdasarkan eselon, jabatan kosong atau nama jabatan serta dapat dicetak dalam format excel.

c. Pengajuan Izin dan Cuti

Gambar 4.10 Pengajuan Cuti dalam BKPSDM

Riwayat Cuti

Profil: 19400000000000000000 - YONAMA BUNTA

Gol: Tahunan

No. Surat: Tanggal Surat: 31/10/2016 Tanggal Cuti: 04/01/2014

Tanggal Mulai: Tanggal Selesai: 04/01/2014 - 05/01/2014

Subbagian: DESK TAHAN 2012, 2013 DAN 2014

Status: Belum Proses

Detail: Ditinjau

Sumber: BKPSDM Kabupaten Luwu

Pegawai dapat membuat izin dan cuti secara elektronik. Pengajuan izin dan cuti terhubung langsung dengan fitur absensi dan tunjangan kinerja.

d. Informasi Pensiun

Gambar 4.11 Informasi Pensiun dalam Aplikasi SISKA

No.	NIP	Nama Pegawai	Golongan	B.U.P	Ketersangan	Usia	Unit Kerja
1	1980141438032011	SAMARITI S.Pd.SD.	Pada	14 April 2012	+ 18 Bulan	58 tahun 5 bulan	SD Negeri 41 Luhaluhung
2	19801219198112002	EDI RICHARTO S.Sos.	Pada	19 Desember 2010	+ 8 Bulan	58 tahun 5 bulan	Inspektoran
3	19800604198031011	Dr. H. MADRUDUN M.M.	Pada	04 Juni 2012	+ 21 Bulan	58 tahun 5 bulan	Inspektoran
4	19800203198032005	HJ AMALIA S.Pd.SD.	Pada	23 Juni 2012	+ 21 Bulan	58 tahun 5 bulan	SD Negeri 18 Luhaluhung
5	19811017198032004	SUHARNO S.Pd.	Pada	07 November 2011	+ 14 Bulan	58 tahun 10 bulan	SD Negeri 11 Luhaluhung
6	19800601198032009	STI LACHMUDA H.SD.	Pada	09 Agustus 2012	+ 23 Bulan	58 tahun 11 bulan	SD Negeri 9 Luhaluhung
7	19800601198031009	SULHANA S.SD.	Pada	09 Juni 2012	+ 23 Bulan	58 tahun 11 bulan	Bagian Pendidikan dan Pengabdian Masyarakat
8	19800501198032003	AGUSMARTI L.M.P.	Pada	25 Mei 2012	+ 20 Bulan	58 tahun 11 bulan	SD Negeri 47 Luhaluhung
9	19800311198032008	YU-ALANI S.Pd.SD.	Pada	22 Januari 2012	+ 28 Bulan	58 tahun 8 bulan	SD Negeri 27 Luhaluhung
10	19801910198031012	SUCIPTO	Pada	14 September 2011	+ 22 Bulan	58 tahun 8 bulan	SD Negeri 82 Luhaluhung

Sumber: BPSDM Kabupaten Luwu

Fitur penyajian data pegawai yang akan pensiun dapat dipilih sesuai dengan satuan kerja dan tipe pegawai yang dipilih.

e. Kenaikan Gaji Berkala

Gambar 4.12 Kenaikan Gaji Berkala dalam Aplikasi SISKA

Riwayat Gaji

Pegawai: 198012191981121002 (B.00000)

Name: BOWAN
NIP: 198012191981121002
Pangkat / Golongan: Pendidikan Muda, P.02
Jabatan: KEPALA BIDANG
Kantor / Tempat Kerja: SEKOLAH TINGKAT DASAR

Tanggal / Nomor: 01.03.2019 / B.00000/Per001/2019

Pegawai Pengesahan: Drs. BERNAN TAMBA LUU, M.Si

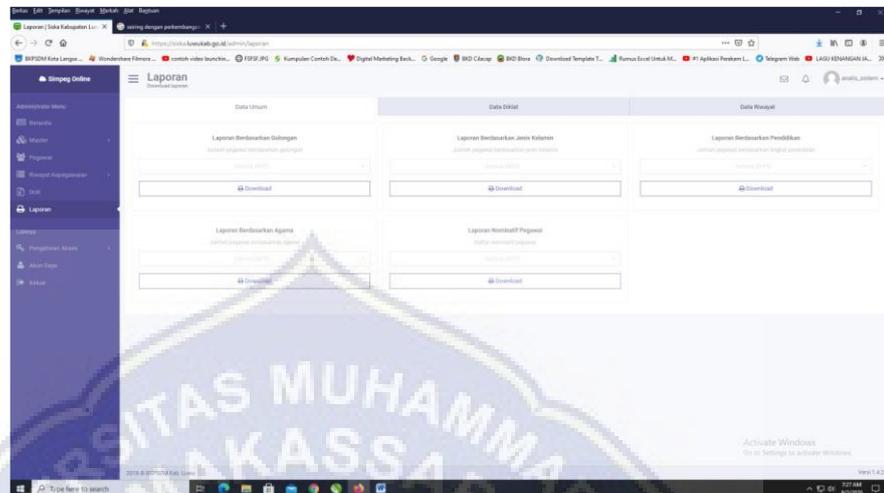
TMT Gaji / Kenaikan Gaji Berkala	Jumlah	Periode
01.03.2019	87.77000	01.03.2019

Sumber: BKPSDM Kabupaten Luwu

Menampilkan daftar pegawai yang akan atau yang sudah mendapatkan kenaikan gaji berkala (KGB) sesuai dengan periode.

f. Laporan

Gambar 4.13 Laporan dalam Aplikasi SISKA

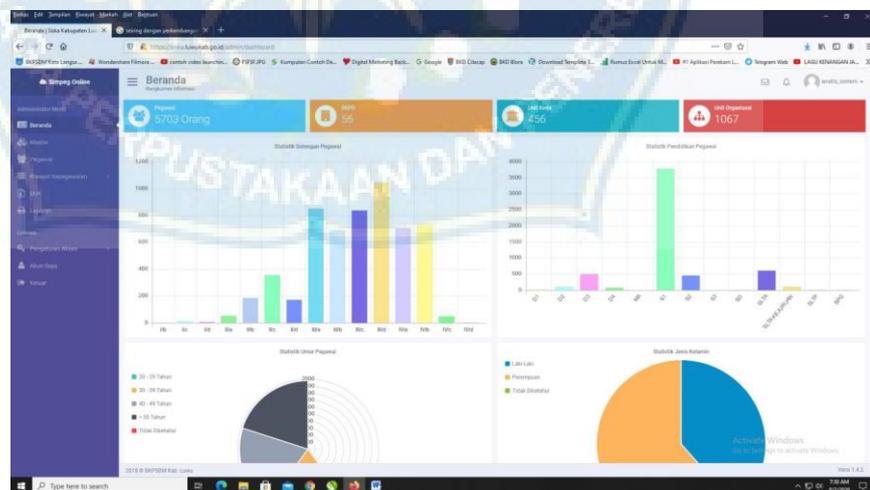


Sumber: BKPSDM Kabupaten Luwu

Menampilkan laporan berdasarkan filter jenis kelamin, kelompok umur, Pendidikan, dan agama.

g. Statistik

Gambar 4.14 Statistik dalam Aplikasi SISKA



Sumber: BKPSDM Kabupaten Luwu

Menampilkan statistic berdasarkan filter golongan ruang, eselon, Pendidikan, jenis kelamin, agama, golongan umur, tipe pegawai.

Layanan yang dihasilkan SISKa mengubah proses manajemen ASN yang lambat menjadi cepat dan tepat. Hal ini didukung oleh pernyataan informan Kepala BKPSDM Kabupaten Luwu yang mengatakan bahwa:

“kalau fitur-fitur yang dihasilkan oleh SISKa jumlah secara keseluruhan kalapengajuan cuti, terus analisa kebutuhan diklat, ada absen *online*, selanjutnya kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, disiplin dan laporan dan prediksi pensiun, dan tidak hanya itu sekarang siska sudah tersedia dalam layanan MOBILE. Aplikasi SISKa Mobile dapat diunduh melalui *playstore* oleh setiap ASN di lingkungan pemerintah Kabupaten Luwu” (Wawancara dengan AB pada Tanggal 17 April 2023)

Pernyataan AB diatas senada dengan pendapat informan Kepala Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi BKPSDM Kabupaten Luwu yang mengatakan bahwa :

“jadi kalau berbicara layanan didalam inovasi SISKa untuk pegawai ASN yaitu pertama pegawai bisa mengajukan cuti lewat SISKa jadi pegawai tidak perlu lagi datang ke kantor BKPSDM untuk mengajukan cuti cukup lewat aplikasi SISKa saja, sudah ada fitur absen *online* didalam SISKa, ada juga kenaikan pangkat dan kenaikan gaji berkala terus ada disiplin dan laporan dan terakhir prediksi pensiun jadi memudahkan pegawai untuk melihatnya, dan sekarang juga SISKa sudah bisa diunduh melalui *playstore* oleh setiap ASN yang ada di Kabupaten Luwu” (Wawancara dengan RR pada Tanggal 29 Maret 2023)

Dari hasil wawancara informan AB dan RR menunjukkan bahwa layanan yang dihasilkan dalam inovasi SISKa ini antara lain, pengajuan cuti, analisa kebutuhan diklat, absen online, kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, disiplin dan laporan dan prediksi pensiun dan sekarang SISKa sudah bisa diunduh melalui *playstore* oleh setiap ASN yang ada di

Kabupaten Luwu. Dari hasil layanan yang dihasilkan SISKKA mengubah proses manajemen pegawai yang lambat menjadi cepat dan tepat.

Pernyataan diatas berbeda dengan pendapat informan Masyarakat yang mengatakan bahwa :

“kalau jumlah keseluruhan layanan dalam SISKKA itu sudah banyak karena selalu di update fitur-fitur yang ada didalamnya sehingga memudahkan pegawai tetapi jumlah keseluruhannya belum saya tahu pasti, tapi contoh layanan-layanan yang dihasilkan SISKKA itu didalamnya ada profil pegawai didalam profil ada riwayat pangkat terus ada riwayat jabatan ada riwayat Pendidikan selanjutnya itu riwayat keluarga ada riwayat mutasi dan juga riwayat cuti, SISKKA juga sebagai arsip digital yang memudahkan kami sebagai pengguna, terus selanjutnya juga pengajuan cuti jadi kalau kami mau mengajukan cuti tidak perlu ke kantor BKPSDM cukup lewat *handphone* saja, ada absen digital, ada juga kenaikan pangkat dan kenaikan gaji berkala, yah apalagi itu mungkin inovasi SISKKA ini agar pegawai disiplin dan laporan serta prediksi pensiun, kalau tidak salah itu semua layanan yang dihasilkan SISKKA” (Wawancara dengan SP pada Tanggal 7 April 2023).

Pernyataan SP senada dengan pendapat informan Masyarakat yang mengatakan bahwa :

"sejak adanya aplikasi SISKKA ini sangat membantu pegawai dan juga memudahkan terlebih lagi itu fitur-fitur pelayanan yang ada dalam aplikasi SISKKA ini kalau jumlah keseluruhan yang ada itu saya tidak tahu pasti karena cukup banyak tapi layanan yang ada yaitu mulai dari profil pegawai terus ada riwayat pangkat, riwayat jabatan, riwayat pendidikan, riwayat keluarga, riwayat mutasi, riwayat cuti, juga SISKKA ini menjadi arsip digital untuk pegawai ada data statistik, peta ASN nah juga sudah ada pengajuan cuti terus ada layanan untuk kebutuhan diklat terus absen *online* apalagi itu juga kenaikan pangkat ada juga kenaikan gaji berkala mungkin itu semua fitur-fitur layanan yang ada didalam aplikasi SISKKA yang sangat membantu kami ini” (Wawancara dengan SP pada Tanggal 7 April 2023).

Dari hasil wawancara diatas dengan informan SP dan DH menunjukkan bahwa jumlah layanan yang ada dalam SISKKA secara

keseluruhan itu belum tahu pasti secara keseluruhan, tapi SISKKA memuat antara lain ada profil pegawai, arsip digital, data statistik, peta ASN, pengajuan cuti, analisa kebutuhan diklat, absen *online*, kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa keseluruhan fitur-fitur layanan yaitu, pengajuan cuti, analisa kebutuhan diklat, absen *online*, kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, disiplin dan laporan dan prediksi pensiun. SISKKA juga sudah tersedia dalam layanan *mobile* yang dapat diunduh melalui *playstore* oleh setiap ASN yang ada di Kabupaten Luwu.

c. Pada bagian kedua merujuk pada *product innovation* (inovasi produk) berfokus pada faktor penghambat dari inovasi SISKKA tersebut yang dimaksud adalah keluhan dari kecepatan pelayanan inovasi SISKKA, karena pelayanan pemerintah tidak memiliki kekurangan dari fiisknya. Adapun faktor penghambat dari inovasi SISKKA yaitu teknologi jaringan yang lambat di daerah pedalaman, proses sosialisasi yang masih dianggap kurang, kemampuan aparatur yang masih harus ditingkatkan terkait pengelolaan IT. Hal ini didukung oleh pernyataan informan Kepala BKPSDM Kabupaten Luwu yang mengatakan bahwa :

“kalau berbicara masalah keluhan yang pasti pertama itu dari jaringan terkhusus pada pegawai yang berada di daerah terpencil pasti sangat susah untuk menggunakan aplikasi SISKKA ini terus itu juga masih banyak pegawai yang menganggap masih kurang dalam proses sosialiasi tapi nyatanya mereka saja yang tidak pernah hadir dalam sosialisasi yang hadir itu hanya operator sekolah atau operator kantor saja yang menghadiri sosialisasi itu saja dari saya kalau

keluhan dari pengguna aplikasi SISKKA ini. Kalau keluhan dari Sumber daya Manusia di BKPSDM itu adanya ego antar admin disetiap bidang jadi biasa menghambat dalam kecepatan pelayanan publik” (Wawancara dengan AB pada Tanggal 17 April 2023)

Pernyataan AB diatas senada dengan pendapat informan Kepala

Bidang Pengadaan, Pemberhentian, dan Informasi BKPSDM Kabupaten

Luwu yang mengatakan bahwa :

“yang pertama itu karena Kabupaten Luwu ini kan masih banyak daerah terpencil jadi termasuk mengeluh admin atau *user* SISKKA dan PNS yang ada di daerah terpencil yang tidak terjangkau internet. Contohnya kemarin kita suruh seluruh pegawai untuk mengusulkan kenaikan pangkatnya, jadi dia PNS lebih memilih datang bawa berkas dari pada mengusulkan lewat aplikasi SISKKA karena mereka tidak ada jaringan internetnya. Keluhan kedua itu pemutahiran data ada ego admin contohnya itu di bidang mutasi itukan dia melaksanakan misalnya mutasi dan kenaikan pangkat serta pelantikan, dibidang pengembangan kan dia melaksanakan diklat yang jadi pertanyaan bidang apa yang memutahirkan data pegawai jadi keluhannya itu masing-masing admin pada bidang saling berharap dalam pemutahiran data jadi keluhannya itu setiap admin saling berharap dalam pemutahiran data” (Wawancara dengan RR pada Tanggal 29 Maret 2023)

Dari hasil wawancara diatas dengan informan AB dan RR menunjukkan bahwa dengan adanya inovasi SISKKA yang telah dilakukan dalam hal ini informan merasa yakin dan menjamin bahwa penerapan inovasi tersebut memang sangat membantu masyarakat dalam pemenuhan hak-haknya ngatakan. Namun, ada keluhan yang ada dalam penggunaan aplikasi SISKKA ini yaitu pertama daerah pedalaman yang ada di Kabupaten Luwu yang belum terjangkau internet yang menghambat pegawai dalam menggunakan aplikasi SISKKA dan admin atau *user* aplikasi SISKKA dalam kecepatan pelayanan. Kedua itu adanya keluhan dari ego admin setiap bidang di kantor BKPSDM yang selalu saling mengharap

dalam pemutahiran data sehingga menghambat kecepatan dalam pelayanan publik.

Pernyataan diatas senada dengan informan Sub Koordinator Bidang

Data dan Informasi BKPSDM Kabupaten Luwu yang mengatakan bahwa:

“jadi kalau kita disini butuh proses web otomatis membutuhkan jaringan ketika jaringan mati itu pasti bermasalah pada saat menggunakan aplikasi SISKKA, itu saja keluhan utama dari kami karena ketika jaringan yang mati maka semua pekerjaan dalam SISKKA akan tertunda. kalau keluhan dari pegawai itu sebagai pengguna SISKKA itu masih banyak dari ASN yang kurang dalam kemampuan menoperasikan perangkat teknologi itu” (Wawancara dengan AW pada Tanggal 29 Maret 2023).

Pernyataan diatas didukung oleh pernyataan informan Masyarakat

yang mengatakan bahwa :

“keluhannya itu yang utama pasti dari jaringan apalagi jaringan di daerah pedalaman yang belum stabil yang mengakibatkan pegawai ASN terhambat dalam penggunaan SISKKA, kalau masalah aplikasi SISKKA-nya sudah sangat maksimal bermanfaat bagi kami dan itu juga masih banyak dari pegawai yang kemampuan menggunakan teknologi masih kurang” (Wawancara dengan SP pada Tanggal 7 April 2023)

Dari hasil wawancara informan AW dan SP menunjukkan bahwa dengan adanya inovasi yang dalam hal ini Aplikasi SISKKA yang dikeluarkan BKPSDM Kabuten Luwu sebenarnya menjamin perbaikan pelayanan publik yang lebih baik, namun dengan adanya inovasi yang berbasis IT belum semua orang dapat menggunakannya dan membutuhkan jaringan yang baik untuk mengakses data.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan diatas dapat disimpulkan bahwa keluhan dari layanan SISKKA yang paling utama itu

adalah jaringan yang belum stabil terutama daerah pedalaman karena dalam menggunakan Aplikasi SISKKA ini membutuhkan jaringan. Yang kedua itu belum semua pegawai mampu menggunakannya karena kurangnya kemampuan pegawai yang masih harus ditingkatkan terkait pengelolaan IT. Keluhan dari pegawai BKPSDM sebagai pelayan publik yaitu masih banyak dari pegawai ASN yang ada di Kabupaten Luwu yang masih membutuhkan sosialisasi yang dianggap masih kurang terkait Aplikasi SISKKA ini, namun bukan masih kurang tetapi banyak dari pegawai ASN yang tidak hadir dalam kegiatan sosialisasi yang hadir itu hanya operator kantor atau sekoah saja yang menghambat pegawai dalam penggunaan Aplikasi SISKKA ini.

3. *System Innovation* (Inovasi Sistem)

System innovation (inovasi sistem) merupakan sebuah sistem baru atau sebuah perubahan mendasar dari sistem yang telah ada sebelumnya dengan mendirikan sebuah organisasi baru atau kerjasama dengan instansi-instansi terkait sebagai wujud penerapan dan pengembangannya. Kegiatan ini dilakukan untuk mengembangkan inovasi agar dapat dirasakan perbedaan yang telah dirasakan dengan hadirnya inovasi SISKKA ini karena sejatinya sebuah inovasi akan membuat sebuah perubahan-perubahan kearah yang lebih baik dan memperlihatkan kebermanfaatannya. Didalam *system innovation* atau inovasi sistem ada tiga hal yang dapat dilihat yaitu sistem inovasi SISKKA, kerjasama dalam keberlanjutan inovasi SISKKA, dan. Dari kedua fokus penelitian tersebut yaitu melihat dari sisi sistem inovasi yang dulu sebelum ada inovasi dan setelah ada inovasi dan Kerjasama dalam

keberlanjutan inovasi SISK nantinya akan melihat lebih dalam mengenai sistem dari inovasi sebagai usaha perbaikan pelayanan publik.

Tabel 4.14 Sebelum dan Sesudah ada Siska

No	Sebelum ada Siska (2017)	Sesudah ada Siska (2020)
1	Profil ASN dibuat dengan bersurat ke OPD yang bersangkutan	Profil ASN dan riwayat kepegawaian up to date pada Siska
2	Menyampaikan surat permintaan peta jabatan/bezetting ASN setiap tahun ke semua OPD	Peta jabatan/bezetting up to date pada Siska dapat ditarik kapan saja dan Bag. Organisasi diberikan akses.
3	Prediksi pensiun dibuat secara manual berdasarkan tahun lahir	Prediksi pensiun PNS tahun berapapun dapat ditarik melalui Siska
4	PNS memindai (scan) dokumen saat mengajukan berkas kenaikan pangkat	BKPSDM menarik dokumen kenaikan Pangkat melalui Siska
5	Kenaikan Gaji Berkala dibuat manual	Kenaikan Gaji Berkala dicetak melalui Siska
6	Usul cuti dibuat manual dan arsipnya dibawa ke BKPSDM	Usul cuti diapprove serta dicetak melalui Siska dan arsipnya diunggah ke Siska
7	Analisis kebutuhan diklat disusun manual	Analisis kebutuhan diklat ditarik melalui Siska
8	Arsip kepegawaian manual, kertas dimakan rayap, tidak up to date, menghabiskan banyak kertas	Arsip kepegawaian secara digital, pencarian mudah dan <i>less paper</i> .
9	ASN Lupa membawa dokumen harus pulang kerumah	ASN yang lupa membawa dokumen dapat unggah melalui HP masing-masing di aplikasi Siska mobile
10	Mengecek proses Kenaikan Pangkat atau pensiun ke BKPSDM	Menerima informasi melalui inbox tanpa kontak langsung
11	Membuat laporan data pegawai (JK, Jabatan, agama, pendidikan, jabatan lowong, data statistik lainnya) secara manual	Menarik laporan statistik ASN dari Siska
12	Absen online tidak terintegrasi	Mencetak kehadiran dan mengontrol disiplin ASN

		melalui integrasi SISKKA-Absen online
13	Menghabiskan biaya transportasi besar khususnya bagi PNS di daerah terpencil dan perbatasan. Contoh : biaya sewa transport Kec. Bastem ke BKPSDM Rp. 400.000 untuk pergi dan pulang.	Tidak mengeluarkan biaya transportasi untuk mengurus proses kepegawaian.
14	Membutuhkan waktu yang lama bagi PNS sehingga PNS meninggalkan pekerjaan melayani masyarakat. Contoh : Jarak tempuh Kecamatan Lamasi Timur ke BKPSDM \pm 100km atau 4 jam pergi pulang	PNS tidak perlu meninggalkan pekerjaan melayani masyarakat.

Sumber: BKPSDM Kabupaten Luwu

Kehadiran Aplikasi SISKKA banyak mengubah pengelolaan administrasi secara manual menjadi digital. Tabel diatas merupakan hasil evaluasi terhadap beberapa perubahan yang terjadi sebelum dan setelah diterapkannya Aplikasi SISKKA pada pemerintah Kabupaten Luwu.

- a. Bagian ketiga merujuk pada *system innovation* (inovasi sistem) yang berfokus terhadap sistem inovasi SISKKA yang merupakan sistem atau aturan yang diterapkan sebelum dan sesudah adanya inovasi. Sistem inovasi sangat erat kaitannya dengan perubahan-perubahan saat ini yang telah dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna inovasi karena apabila system yang dirasakan sama atau bahkan malah menyusahkan maka inovasi tersebut dikatakan tidak berhasil namun apabila terjadi perubahan sistem yang signifikan meningkat setelah adanya inovasi SISKKA maka dapat dikatakan bahwa inovasi yang telah diterapkan berhasil, sehingga sangat penting

mengetahui perubahan-perubahan sistem yang terjadi setelah inovasi tersebut diterapkan. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan informan Kepala BKPSDM Kabupaten Luwu yang mengatakan bahwa :

“jadi sistem layanan SISKa sebelumnya itu dalam pengelolaan data kepegawaian dilakukan secara manual terus akurasi dan ketepatan waktu sangat tidak dapat diandalkan yang kedua itu penyimpanan arsip dalam map butuh waktu pencarian dan terancam rusak terus yang ketiga pegawai menyampaikan dokumen langsung ke kantor BKPSDM saat dibutuhkan dan itu dilakukan berulang kali saat ada dokumen yang dibutuhkan sehingga ruang layanan di kantor BKPSDM itu menjadi berdesakan, panas dan juga PNS meninggalkan pekerjaannya di kantor makanya kemarin pada saat melakukan pembaharuan itu semua dokumen kepegawaian itu kita lakukan *scanning* dalam bentuk foto dokumen dan kita *update* kedalam aplikasi jadi ketika ada kebutuhan layanan tidak lagi menyuruh pegawai ASN datang ke kantor membawa dokumen cukup kita buka aplikasi sudah memenuhi syarat” (Wawancara dengan AB pada Tanggal 17 April 2023).

Pernyataan AB senada dengan pendapat informan Sekretaris BKPSDM Kabupaten Luwu yang mengatakan bahwa :

“sistemnya sebelum ada ini SISKa itu semua secara manual jadi kami periksa berkas, pegawai itu harus datang langsung ke kantor untuk menyetor banyak berkas waktu masih manual biasanya banyak tumpukan berkas di kantor ini sekarang setelah sudah ada aplikasi SISKa ini sudah tidak lagi karena semua berkas-berkas kepegawaian ada didalam Aplikasi SISKa” (Wawancara dengan SH pada Tanggal 29 Maret 2023).

Dari hasil wawancara informan AB dan SH menunjukkan bahwa sistem yang digunakan sebelum adanya inovasi SISKa adalah menggunakan sistem secara manual, namun setelah adanya inovasi SISKa semuanya sudah berbasis aplikasi tanpa adanya tumpukan berkas seperti sebelum adanya inovasi SISKa ini.

Pernyataan AB dan SH diatas didukung oleh pendapat informan Kepala Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi BKPSDM Kabupaten Luwu yang mengatakan bahwa :

“sistem yang digunakan untuk kepegawaian misalnya sebelum adanya SISKKA itu kembali lagi itu masih menggunakan sistem manual yang digunakan sebelum adanya inovasi SISKKA ini, jadi semuanya dilakukan secara manual dari ketika membutuhkan data dari pegawai diminta dulu kepada yang bersangkutan untuk membawa datanya datang ke kantor karena belum ada databest disini, terus itu juga kita kerjanya masih membutuhkan waktu yang lama karena masih sistem manual alhamdulillah sekarang sudah ada Aplikasi SISKKA yang sangat membantu ini” (Wawancara dengan RR pada Tanggal 29 Maret 2023)

Pernyataan RR senada dengan pendapat informan Pegawai BKPSDM Kabupaten Luwu yang mengatakan bahwa :

“sebelum inovasi SISKKA ini ada sistemnya itu manual, secara konvensional artinya sesuai peraturan perundang-undangan misalnya mengurus kepangkatan harus lengkapi berkas, kemudian itu kita bawa untuk di disetujui disana kemudian diurus lagi ke BKN jadi sangat menyusahkan baik dari pegawai maupun dari kami yang ada di BKPSDM seperti itu” (Wawancara dengan AW pada Tanggal 29 Maret 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan RR dan SR menunjukkan bahwa sistem yang digunakan sebelum adanya inovasi SISKKA yaitu menggunakan sistem manual, semuanya membutuhkan waktu lama namun semuanya masih sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Sebelum adanya inovasi memang segala sesuatu dikerjakan secara manual bahkan ketika mengurus hak-hak kepegawaian seorang Aparatur Sipil Negera (ASN) meninggalkan pekerjaannya hanya untuk mengurus

keperluannya yang sangat rumit dan membutuhkan waktu lama. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan informan Sub Koordinator Bidang Data dan Informasi BKPSDM Kabupaten Luwu yang mengatakan bahwa :

“sebelum adanya inovasi Aplikasi SISKa ini itu pegawai terkadang harus meninggalkan pekerjaan untuk mengurus hak-hak kepegawaiannya di kantor BKPSDM kemudian selanjutnya saya kira sama dengan yang dibidang dengan yang lain bahwa itu sistem yang digunakan sebelumnya itu penggunaan kertas yang sangat banyak sehingga semua berkas-berkas pegawai bertumpuk di kantor dan sekarang kita sudah *paper less* bukan berarti tidak ada kertas tapi setidaknya mengurangi kertas” (Wawancara dengan AW pada Tanggal 29 Maret 2023).

Pernyataan AW juga didukung oleh pendapat masyarakat sebagai pengguna yang mengatakan bahwa :

“sistem yang digunakan sebelumnya itu masih secara manual kalau sekarang kan sudah canggih serba IT juga kan dan Aplikasi SISKa itu di akses menggunakan internet jadi kalau sebelumnya masih manual kita sebagai pegawai harus mengurus berkas bolak balik ke kantor BKPSDM tapi sekarang sudah memudahkan lewat Aplikasi SISKa” (Wawancara dengan DH pada Tanggal 5 April 2023).

Berdasarkan hasil wawancara AW dan DH menunjukkan bahwa sistem inovasi yang digunakan sebelum ada inovasi memang sangat rumit dan banyak pegawai negeri yang meninggalkan pekerjaannya untuk mengurus dan menggunakan banyak kertas, bolak balik ke kantor BKPSDM Ketika ada yang salah namun sekarang sudah tidak lagi.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan diatas dapat disimpulkan bahwa system inovasi yang digunakan sebelum adanya inovasi yang berbasis teknologi semuanya dilakukan secara manual tetapi

tetap ada SOP namun kesan perlambatan karena berkas-berkas yang diserahkan kepada pihak yang terkait semuanya di periksa secara manual sehingga membutuhkan waktu yang lama. Sistem yang digunakan dulu yaitu pegawai harus mengurus berkasnya langsung ke kantor BKPSDM sehingga mereka meninggalkan tugas-tugasnya di tempat kerja demi mengurus hak-hak kepegawaiannya namun setelah ada inovasi SSKA, sudah tidak perlu lagi cukup akses di akun upload berkas telah tersimpan, penggunaan kertas juga sudah paper less bukan berarti tidak menggunakan kertas tapi mengurangi penggunaan kertas sehingga lebih memudahkan dan menghemat biaya.

- b. Berdasarkan bagian kedua merujuk pada *system innovation* (inovasi sistem) yang berfokus pada kerjasama dalam keberlanjutan inovasi SSKA yang merupakan salah satu cara agar inovasi SSKA yang dibuat dapat lebih baik dari waktu ke waktu. Didalam kerjasama keberlanjutan inovasi SSKA agar senantiasa *up to date*, BKPSDM mengeluarkan surat secara berkala kepada seluruh PNS untuk memutakhirkan setiap perubahan data kepegawaian. Tidak hanya itu, tim BKPSDM memberikan *coaching clinic* Aplikasi SSKA kepada seluruh kasubag kepegawaian dan operator pada unit kerja agar inovasi SSKA dibuat bertahan lama, dirasakan manfaatnya, memudahkan, efektif, efisien dan tidak membutuhkan banyak biaya dan tenaga. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan informan Kepala BKPSDM Kabupaten Luwu yang mengatakan bahwa:

“didalam keberlanjutan inovasi SSKA agar dapat lebih baik dari waktu ke waktu kami di BKPSDM mengeluarkan surat secara

berkala kepada seluruh PNS untuk memutakhirkan setiap perubahan data kepegawaian bukan hanya itu, kami di BKPSDM juga memberikan *coaching clinic* kepada seluruh kasubag kepegawaian dan operator yang bertanggung jawab atas pemutakhiran SISKAs pada lingkungan kerja masing-masing pada unit kerja se Kabupaten Luwu ini semua dilakukan supaya SISKAs ini bisa bertahan lama dan dirasakan manfaatnya bisa memudahkan, efektif dan efisien juga tidak membutuhkan banyak biaya dan tenaga untuk semua pegawai yang ada di Kabupaten Luwu” (Wawancara dengan AB pada Tanggal 17 April 2023)

Pernyataan AB senada dengan pendapat informan Sub Koordinator

Bidang Data dan Informasi BKPSDM Kabupaten Luwu yang mengatakan

bahwa :

“dalam membuat sebuah inovasi pasti kita mau agar inovasi itu berkembang dari waktu ke waktu atau *up to date* kami tim yang ada di BKPSDM ini mengeluarkan surat secara rutin kepada PNS untuk memutakhirkan setiap perubahan data kepegawaian selain itu kami juga memberikan pelatihan aplikasi SISKAs kepada operator setiap unit kerja yang ada di Kabupaten Luwu untuk pemutakhiran SISKAs di lingkungan kerja masing-masing” (Hasil Wawancara 29 Maret 2023)

Berdasarkan hasil wawancara informan AB dan AW menunjukkan bahwa dalam keberlanjutan penggunaan inovasi SISKAs tim BKPSDM mengeluarkan surat secara berkala kepada seluruh PNS untuk memutakhirkan setiap perubahan data kepegawaian selain itu, tim BKPSDM memberikan *coaching clinic* atau pelatihan aplikasi SISKAs kepada seluruh kasubag dan operator yang ada pada unit kerja di Kabupaten Luwu yang bertanggung jawab terhadap pemutakhiran SISKAs pada lingkungan kerja masing-masing.

Berbeda dengan pendapat informan sebelumnya yang mengatakan agar SISKKA tetap berkelanjutan atau *up to date*, BKPSDM mengeluarkan surat secara berkala kepada seluruh PNS untuk pemutakhiran setiap perubahan data kepegawaian. Selain itu, tim BKPSDM juga memberikan pelatihan atau *coaching clinic* aplikasi SISKKA kepada seluruh kasubag kepegawaian atau operator pada setiap unit kerja yang ada di kabupaten Luwu. Beberapa pendapat informan yang mengatakan bahwa dalam keberlanjutan pada inovasi SISKKA adalah melakukan upaya integrasi dengan sistem informasi BKN, melaksanakan studi komparatif Bersama tim ke instansi lain, dan menyempurnakan semua layanan kepegawaian melalui SISKKA. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan informan Kepala Bidang Pengadaan, Pemberhentian, dan Informasi BKPSDM Kabupaten Luwu yang mengatakan :

“kami di BKPSDM agar inovasi SISKKA ini berkelanjutan artinya digunakan dalam waktu lama melakukan upaya integrasi dengan sistem informasi BKN terus juga kami melaksanakan studi komparatif Bersama tim ke instansi lain dan juga menyempurnakan semua layanan kepegawaian melalui SISKKA agar Aplikasi SISKKA ini tetap digunakan dalam waktu yang lama” (Wawancara dengan RR pada Tanggal 29 Maret 2023).

Pernyataan RR didukung dengan informan Pegawai BKPSDM

Kabupaten Luwu yang mengatakan bahwa :

“agar inovasi SISKKA ini tetap berkelanjutan atau tetap lebih baik dari waktu ke waktu kami di BKPSDM melakukan upaya integrasi dengan sistem informasi BKN karena BKN sendiri saat ini tengah beralih ke SIKASN terus kami kerap juga melaksanakan studi komparatif dengan instansi-instansi lain kami lakukan itu agar Aplikasi SISKKA ini berkelanjutan dan tetap digunakan dalam jangka waktu lama” (Wawancara dengan SR pada Tanggal 29 Maret 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan RR dan SR menunjukkan bahwa kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh tim BKPSDM setelah adanya inovasi SISKA ini agar tetap berkelanjutan dan berkembang dari waktu ke waktu yaitu melakukan upaya integrasi dengan sistem informasi BKN, melaksanakan studi komparatif bersama tim ke instansi lain, serta menyempurnakan semua layanan kepegawaian melalui SISKA.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan di atas dapat disimpulkan bahwa *system innovation* dalam penelitian ini ada dua titik fokus yaitu pertama sistem inovasi yang digunakan sebelum adanya inovasi SISKA semuanya dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu yang lama. Namun setelah ada inovasi SISKA, sudah tidak perlu lagi cukup akses di akun *upload* berkas telah tersimpan, bahkan penggunaan kertas juga sudah *paper less* bukan berarti tidak menggunakan kertas tapi mengurangi penggunaan kertas sehingga lebih memudahkan dan menghemat biaya. Fokus yang kedua berkaitan dengan kerjasama untuk keberlanjutan Aplikasi SISKA agar tetap senantiasa *up to date* dengan BKPSDM mengeluarkan surat secara berkala kepada seluruh PNS untuk memutakhirkan setiap perubahan data kepegawaian. Selain itu, BKPSDM memberikan *coaching clinic* aplikasi SISKA kepada seluruh kasubag kepegawaian dan operator terhadap pemutakhiran SISKA di tempat kerja masing-masing. Yang dilakukan agar keberlanjutan Aplikasi SISKA adalah melakukan upaya integrasi dengan sistem informasi BKN,

melakukan studi komparatif Bersama tim ke instansi lain, dan menyempurnakan semua layanan kepegawaian

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh terkait aplikasi SISKAS di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Luwu jika dihubungkan dengan teori yang dikemukakan oleh *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD) dalam (Ahfan, 2022) terkait jenis inovasi, diantaranya *Process Innovation* (Inovasi Proses), *Product Innovation* (Inovasi Produk), dan *System Innovation* (Inovasi Sistem). Berikut penjelasan dari seluruh indikator tersebut :

1. *Process Innovation* (Inovasi Proses)

Menurut Gati (2022) inovasi proses, inovasi ini merujuk pada adanya pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan adanya perpaduan, prosedur, kebijakan, dan pengeorganisasian yang diperlukan organisasi dalam melakukan inovasi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis terkait proses inovasi yang berfokus terhadap kebijakan pemerintah daerah untuk inovasi SISKAS yang sudah ada merupakan landasan yang harus dipenuhi dan ditaati oleh pemerintah daerah terkhusus pegawai BKPSDM khususnya bidang pengadaan, pemberhentian dan informasi yang menganisiasi inovasi SISKAS. Kebijakan pemerintah daerah secara resmi diatur dalam regulasi Peraturan Bupati (PERBUP) Luwu Nomor 60 Tahun 2019.

Proses inovasi terhadap dinamika penciptaan sebuah inovasi salah satu proses pembuatan inovasi SISKKA yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Luwu yang menganisiasi inovasi SISKKA ini. SISKKA dibangun sejak tahun 2019 dan di launching oleh Bupati Luwu pada bulan Desember Tahun 2020. Hal ini di BKPSDM Kabupaten Luwu terlihat dengan adanya inovasi SISKKA ini yang memiliki beberapa fitur-fitur pelayanan didalamnya yang sangat membantu masyarakat khususnya pegawai dalam mengurus hak-hak kepegawaian. Kehadiran SISKKA banyak mengubah pengelolaan administrasi secara konvensional menjadi digital.

Proses inovasi terhadap implementasi yang dilakukan sehingga inovasi SISKKA bisa berkembang sampai saat ini merupakan yang paling penting dalam perkembangan sebuah inovasi. Implementasi yang dilakukan sehingga aplikasi SISKKA berkembang adalah melakukan evaluasi secara berkala melalui rapat tim BKPSDM terhadap upaya inovasi untuk selalu memudahkan dan mempercepat layanan yang menjadi tantangan dalam perkembangan Aplikasi SISKKA. Hal yang dilakukan dalam implementasi yaitu pada tahun 2022 melalui APBD, Aplikasi SISKKA menggunakan tenaga ahli *web programmer* untuk pertumbuhan dan penambahan setipa fitur yang dibutuhkan dan mentejemahan keninganan kedala Bahasa program, menggerekkan Sumber Daya Manusia (SDM) dan membuat surat edaran pemutakhiran data aplikasi pada semua pegawai ASN yang ada di Kabupaten Luwu.

2. *Product Innovation* (Inovasi Produk)

Menurut Gati (2022) inovasi produk, inovasi ini berangkat dari adanya perubahan pada desain dan produk suatu layanan yang mana membedakan dengan produk layanan terdahulu atau sebelumnya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis terkait *Product innovation* (inovasi produk) adalah inovasi produk terwujud melalui kehadiran inovasi SSKA yang merupakan hasil produk dari Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Luwu. Hadirnya Aplikasi SSKA ini melalui peningkatan kualitas pelayanan yang penerapannya memiliki manfaat bagi masyarakat. Jika produk yang dihasilkan tidak bagus maka inovasi yang dikeluarkan akan sulit untuk digunakan oleh masyarakat. *Innovation product* terdiri dari tiga fokus penelitian yaitu, strategi untuk meningkatkan keahlian produk, jumlah layanan yang dihasilkan Aplikasi SSKA, dan keluhan dari layanan Aplikasi SSKA. Dari fokus penelitian mengenai *product innovation* (inovasi produk) nantinya akan diperoleh lebih mendalam mengenai inovasi produk dari hasil pembuatan sebuah pelayanan publik.

Inovasi produk terhadap strategi keahlian produk. Pembahasan mengenai strategi untuk meningkatkan keahlian produk pada Aplikasi SSKA. Strategi inovasi merupakan langkah yang dilakukan oleh pemerintah untuk membuat inovasi yang dibuat tersebut benar-benar dibutuhkan, bermanfaat dan dapat digunakan dalam waktu yang lama.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan disimpulkan bahwa strategi dalam meningkatkan keahlian produk SSKA yaitu Aplikasi SSKA ini harus mempunyai manfaat bagi pegawai, Aplikasi SSKA mudah digunakan, dan Aplikasi SSKA ini menimbulkan ketergantungan kepada pemakainya sehingga SSKA ini digunakan dalam waktu yang lama. Strategi yang dilakukan juga yaitu melakukan Kerjasama yang baik dengan berbagai instansi salah satunya yaitu Kominfo yang menyediakan server dan konsultasi kemajuan program aplikasi.

Inovasi produk yang befokus pada layanan yang dihasilkan dalam Aplikasi SSKA, hal ini menunjukkan bahwa layanna yang dihasilkan SSKA tidak hanya menyajikan data statistik kepegawaian saja, namun SSKA juga telah digunakna untuk proses manajemen kepegawaian mulai dari tahap perencanaan kebutuhan ASN hingga pemberhentian ASN. Layanan yang dihasilkan SSKA mengubah proses manajemen ASN yang lambat menjadi cepat dan tepat. Jumlah keseluruhan fitur-fitur dalam Aplikasi SSKA ada enam belas tetapi untuk layanan dalam SSKA ada tujuh layanan yaitu :

- a. Pengajuan Cuti
- b. Analisa Kebutuhan Diklat
- c. Absen *Online*
- d. Kenaikan Pangkat
- e. Kenaikan Gaji Berkala

f. Disiplin

g. Laporan dan Prediksi pensiun

Tidak hanya itu, SISKKA juga tersedia dalam layanan *Mobile*. Aplikasi SISKKA *Mobile* dapat diunduh melalui *playstore* oleh setiap ASN yang berada di Kabupaten Luwu.

Berdasarkan hasil penelitian penulis inovasi produk berfokus pada faktor penghambat dari SISKKA tersebut yang dimaksud adalah keluhan dari kecepatan pelayanan Aplikasi SISKKA, karena pelayanan pemerintah sudah tidak memiliki kekurangan dari fisiknya. Adapun pernyataan dari beberapa informan yang dapat disimpulkan bahwa keluhan dari pelayanan Aplikasi SISKKA yaitu, jaringan yang belum stabil terutama daerah pedalaman karena dalam menggunakan Aplikasi SISKKA ini dibutuhkan jaringan

Dari hasil penelitian penulis sejalan dengan hasil penelitian terdahulu dari Wardana & Anhar (2020) yang berjudul Inovasi Pelayanan Publik Smart Presensi Berbasis Elektronik Governance di Kantor Kecamatan Wanaraya kabupaten Barito Kuala bahwa dalam pelaksanaan inovasi Smart Presensi jaringan internet yang lelet menyebabkan seringnya para ASN terlambat dalam presensi karena posisi Kantor Kecamatan Wanarata yang masih berada di daerah sulit dalam jangkauan sistem jaringan internet.

Tidak hanya keluhan lain yaitu belum semua pegawai mampu menggunakan Aplikasi SISKKA karena kurangnya kemampuan pegawai

yang masih harus ditingkatkan terkait pengelolaan IT, Keluhan dari pegawai BKPSDM sebagai yang menganisiasi Aplikasi SISKKA ini masih banyak dari pegawai ASN yang ada di Kabupaten Luwu yang masih membutuhkan sosialisasi yang dianggap masih kurang tetapi banyak dari pegawai ASN yang tidak hadir pada saat kegiatan sosialisasi yang hadir itu hanya operator kantor atau sekolah saja yang menghambat pegawai ASN dalam penggunaan Aplikasi SISKKA.

3. *System Innovation* (Inovasi SISKKA)

Menurut Gati (2022) inovasi sistem, kebaruan dalam konteks interaksi atau hubungan yang dilakukan dengan pihak aktor lain dalam rangka suatu perubahan pengelolaan organisasi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis terkait inovasi sistem bahwa SISKKA yang merupakan salah satu cara agar inovasi SISKKA yang dibuat dapat lebih baik dari waktu ke waktu. Didalam kerjasama keberlanjutan inovasi SISKKA agar senanti *up to date*, BKPSDM mengeluarkan surat secara berkala kepada seluruh Pegawai Negeri Sipil (PNS) untuk memutakhirkan setiap perubahan data kepegawaian.

Tidak hanya itu, tim BKPSDM memberikan *couching clinic* Aplikasi SISKKA kepada seluruh kasubag kepegawaian dan operator pada unit kerja agar terhadap pemutakhiran data dalam inovasi SISKKA, melakukan upaya integrasi dengan sistem informasi BKN, dan melakukan *studi* komparatif Bersama tim ke instansi lain dan menyempurnakan layanan kepegawaian. Hal itu dilakukan agar inovasi SISKKA dibuat

bertahan lama, dirasakan manfaatnya, memudahkan, efektif, efisien dan tidak membutuhkan banyak biaya dan tenaga

System innovation (inovasi sistem) merupakan sebuah sistem baru atau sebuah perubahan mendasar dari sistem yang telah ada sebelumnya dengan mendirikan sebuah organisasi baru atau kerjasama dengan instansi-instansi terkait sebagai wujud penerapan dan pengembangannya. Didalam inovasi sistem ada tiga hal yang dapat dilihat yaitu sistem inovasi SISKKA, kerjasama dalam keberlanjutan inovasi SISKKA dan SOP Aplikasi SISKKA. Dari tiga fokus penelitian yaitu melihat dari sistem inovasi yang dulu sebelum ada inovasi dan setelah ada inovasi SISKKA, kerjasama dalam keberlanjutan inovasi SISKKA dan SOP dari Aplikasi SISKKA. Standar Operasional Prosedur (SOP) dari Aplikasi SISKKA sudah ada tapi belum bersertifikat.

Inovasi sistem yang berfokus terhadap sistem inovasi SISKKA yang merupakan sistem atau aturan yang diterapkan sebelum dan sesudah adanya inovasi SISKKA. Sistem inovasi sangat erat kaitannya dengan perubahan-perubahan saat ini yang telah dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna inovasi karena apabila sistem yang dirasakan sama atau bahkan malah menyusahkan maka inovasi tersebut dikatakan tidak berhasil namun apabila terjadi perubahan sistem yang signifikan meningkat setelah adanya inovasi SISKKA maka dapat dikatakan bahwa inovasi yang telah diterapkan berhasil, sehingga sangat penting

mengetahui perubahan-perubahan sistem yang terjadi setelah inovasi tersebut diterapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan dapat disimpulkan bahwa sistem inovasi yang digunakan sebelum adanya inovasi SISKKA yang berbasis teknologi semuanya dilakukan secara manual tetapi tetap ada standar operasional namun kesan terlambat karena berkas-berkas yang diserahkan kepada pihak yang terkait semuanya diperiksa secara manual sehingga membutuhkan waktu yang lama. Sistem yang digunakan dulu yaitu pegawai harus mengurusberkasnya langsung ke kantor BKPSDM sehingga mereka meninggalkan tugas-tugasnya ditempat kerja demi mengurus hak-hak kepegawaiannya namun setelah ada inovasi SISKKA, sudah tidak perlu lagi cukup akses di akun upload berkas telah tersimpan, penggunaan kertas juga sudah *paper less* tetapi bukan berarti tidak menggunakan kertas tapi mengurangi penggunaan kertas sehingga lebih memudahkan dan menghemat biaya

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang inovasi pelayanan pemerintah daerah Kabupaten Luwu (studi kasus pada Aplikasi SSKA), maka dapat disimpulkan bahwa :

1. *Process innovation* (inovasi proses), inovasi Aplikasi SSKA ini telah memiliki kebijakan pemerintah daerah yang diatur dalam PERBUP Luwu Nomor 60 Tahun 2019. SSKA dibangun sejak tahun 2019 dan secara resmi pada bulan Desember 2020. Implementasi yang dilakukan sehingga Aplikasi SSKA berkembang sampai saat ini adalah melakukan evaluasi secara berkala.
2. *Product Innovation* (Inovasi Produk), Inovasi ini terwujud melalui kehadiran Aplikasi SSKA yang merupakan hasil produk dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Luwu. Hadirnya Aplikasi SSKA ini melalui peningkatan kualitas pelayanan yang penerapannya memiliki manfaat bagi masyarakat. Layanan yang dihasilkan Aplikasi SSKA yaitu, pengajuan cuti, analisa kebutuhan diklat, absen *online*, kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, disiplin dan laporan dan prediksi pensiun. SSKA juga sudah tersedia dalam layanan *Mobile* yang dapat diunduh melalui *Playstore*.
3. *System innovation* (inovasi sistem), merupakan sistem yang dilakukan sebelum adanya Aplikasi SSKA semuanya dilakukan secara manual berkas-

berkas yang diserahkan kepada pihak yang terkait semuanya diperiksa secara manual. Namun, setelah ada Aplikasi SISKKA sudah tidak perlu lagi cukup akses di akun *upload* berkas telah tersimpan dan juga mendukung *paper less* mengurangi penggunaan kertas. Kerjasama keberlanjutan agar Aplikasi SISKKA tetap *up to date*, BKPSDM mengeluarkan surat kepada seluruh PNS untuk memutakhirkan setiap perubahan data kepegawaian.

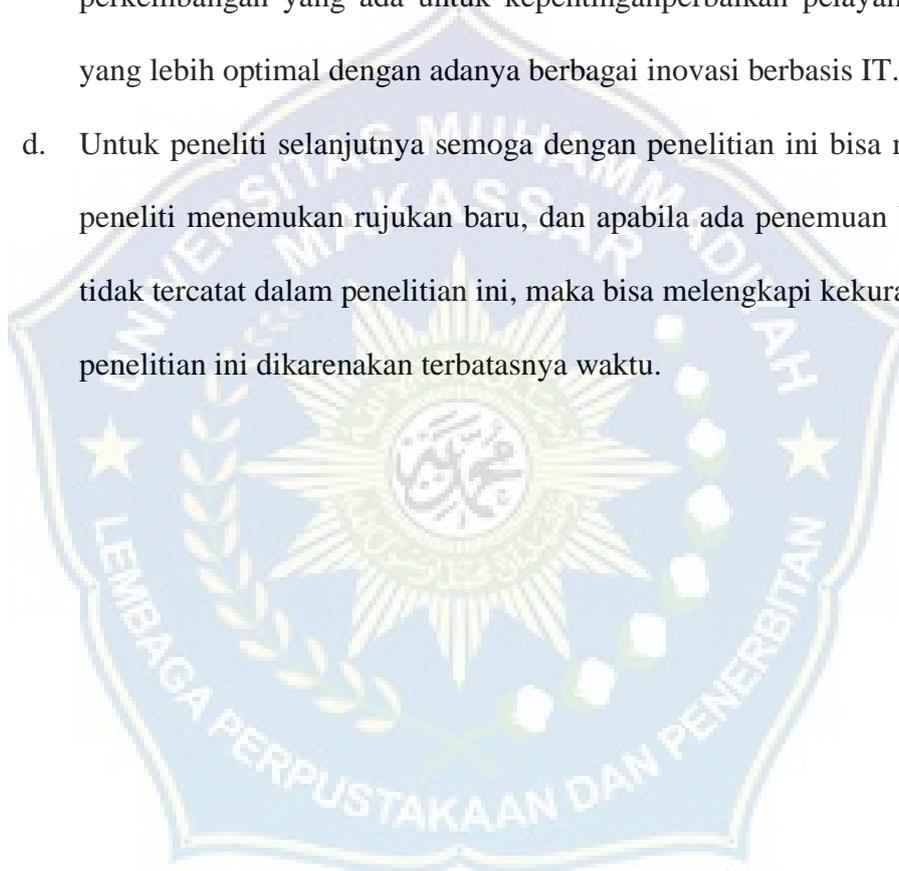
B. Saran

Adapun masalah-masalah yang ditemui penulis saat melaksanakan penelitian mengenai inovasi pelayanan pemerintah daerah Kabupaten Luwu (studi kasus pada inovasi program Aplikasi SISKKA), maka diperoleh saran/masukan bagi beberapa pihak, yaitu :

- a. Diharapkan bagi pemerintah khususnya pemerintah Kabupaten Luwu untuk senantiasa meningkatkan sarana dan prasarana pendukung dalam penerapan inovasi agar lebih optimal, meningkatkan dalam hal pemberian apresiasi yaitu pemberian penghargaan materi maupun non materi, pengakuan, mengikuti diklat sesuai prestasinya serta meningkatkan tunjangan perbaikan penghasilan untuk para pembuat inovasi agar lebih terpacu dalam mengembangkan ide dan pikirannya dalam membuat terobosan-terobosan
- b. Untuk pegawai instansi khususnya BKPSDM yang telah menerapkan inovasi unggulannya Aplikasi SISKKA dapat meningkatkan keahlian pegawai dalam bidng IT serta meningkatkan kerjasama dalam

pengembangan inovasi baik di dalam instansi sendiri maupun diluar seperti Kominfo dan BKN.

- c. Diharapkan seluruh masyarakat dalam hal ini Aparatur Sipil Negara (ASN) lebih meningkatkan antusiasnya dalam mencari informasi terbaru mengenai perkembangan pelayanan publik, selalu *update* mengenai perkembangan yang ada untuk kepentingan perbaikan pelayanan publik yang lebih optimal dengan adanya berbagai inovasi berbasis IT.
- d. Untuk peneliti selanjutnya semoga dengan penelitian ini bisa membantu peneliti menemukan rujukan baru, dan apabila ada penemuan baru yang tidak tercatat dalam penelitian ini, maka bisa melengkapi kekurangan dari penelitian ini dikarenakan terbatasnya waktu.



DAFTAR PUSTAKA

- Ahfan, R. (2022). *Kolaborasi Antar Aktor dalam Inovasi Desa Sebagai Salah Satu Model Pengembangan Masyarakat Islam*. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66–77.
- Basuki, Y. (2019). *Tipologi Inovasi Sektor Publik (Inovasi Program Mobile Si-Cakep) Di Kabupaten Wajo*. 190.
- Diana, B. (2019). *Konsep E-Office Menuju Perubahan Pelayanan Birokrasi Berbasis Digital (Good Governance)*. 6(1), 5–10.
- Dila, E. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis (JaPaBis)* 2019,.1.1
- Gati, R. A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Dpm Ptsp Kota Bandung. *Journal of Business Administration Economic & Entrepreneurship*, 4(1), 1–10. <http://spbe.go.id/moneval>
- Hendrayady, A. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Di Era Revolusi Industri 4.0. *KEMUDI : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(2), 227–238. <https://doi.org/10.31629/kemudi.v4i2.1900>
- Hidayanto, Y., Pramono, J., & Suranto, Jo. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Di Taman Makam Pahlawan Kusuma Bhakti Jurug Surakarta. *Solidaritas*, 6, 1. <https://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/sldrts/article/view/7124%0Ahttps://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/sldrts/article/view/7124/4607>
- Karbeka, Y. (2022). *Menanti Komitmen Sekda Baru NTT*. 14 Juni 2022. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--menanti-komitmen-sekda-baru-ntt>
- Kurniasari, H., & Sulandari, S. (2017). Inovasi Pelayanan Publik Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(2), 545–564.
- Kusuma Habibie, D. (2019). Citizen-Centric E-Goverment Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 10(1), 1–58. <https://www.researchgate.net/publication/251485069>
- Makmur, M. A., Agustang, A., Idkhan, A. M., Rifdan, R., & Tabo, S. (2022). Tingkat Kualitas Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Wilayah Walenrang Lamasi. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(1), 38–50. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i1.272>
- Muharam, R. S. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Menghadapi Era Revolusi

- Industri 4.0 Di Kota Bandung. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1(01), 9. <https://doi.org/10.23969/decision.v1i01.1401>
- Octavera, P. (2021). *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Dukcapil Kota Mataram* [Universitas Muhammadiyah Mataram]. <https://repository.ummat.ac.id/3637/>
- Pemerintahan. (2022). *Masuk Top 50 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Provinsi, BKPSDM Luwu Presentasikan SISKSA*. <http://mediacenter.luwukab.go.id/masuk-top-50-kompetisi-inovasi-pelayanan-publik-tingkat-provinsi-bkpsdm-luwu-presentasikan-siska/>
- Pramesti, Siska. Handoko, Rudy. Widodo, J. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Si Whapik Pada Dinas Sosial Kabupaten Sidoarjo. *Seminar Nasional Hasil Skripsi*, 1, 56–60. <https://dinsos.bojonegorokab.go.id/menu/detail/1/TentangDinasSosial>
- Puryatama, A. F., & Haryani, T. N. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia. *Kybernan : Jurnal Studi Pemerintahan*, 3(1), 40–54. <https://www.jurnal-umbuton.ac.id/index.php/Kybernan/article/download/580/433>
- Putra, R. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik di Era Disrupsi (Studi Tentang Keberlanjutan Inovasi E-Health di Kota Surabaya)*. https://doi.org/10.1007/978-3-642-19050-6_26
- Rahayu, A., Juwono, V., & Rahmayanti, K. (2020). *Pelayanan Publik dan E-Government* (Y. S. Hayati (ed.); cetakan ke).
- Rohman, A., & Hanafi, Y. (2019). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Reformasi*, 9(2), 153–160.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif* (S. Suryandari (ed.); 3rd ed.). Alfabeta CV.
- Suhaeni, T. (2018). Pengaruh Strategi Inovasi Terhadap Keunggulan Bersaing di Industri Kreatif (Studi Kasus UMKM Bidang Kerajinan Tangan di Kota Bandung). *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 4(1), 57. <https://doi.org/10.35697/jrbi.v4i1.992>
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>
- Sukarmin. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas (Admindak Inklusif) Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Umam, U., & Adianto. (2020). Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam

Pelaksanaan Pelayanan Publik. *Jurnal Humaniora*, 4(1), 160–165.

Utami, S. (2022). Inovasi Pelayanan Publik PT . Jasa Raharja Cabang Kepulauan Riau Kota Batam (Studi Tentang Pelayanan Pemberian Santunan Kecelakaan Kepada Masyarakat). *EBISMA (Economics, Business, Management, & Accounting Journal)*, 2(2), 22–31. <http://ebisma.com/index.php/jurnal/article/view/5>

Wardana, A., & Anhar, D. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Smart Presensi Berbasis Elektronik Governance Di Kantor Kecamatan Wanaraya Kabupaten Barito Kuala*. Universitas Islam Kalimantan.

Wati, S. (2019). Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Melalui Er-Usip (Elektronik Retribusi Pasar) Di Dinas Perindagkop-Ukm Kabupaten Bangka Tengah. *Jurnal Inspirasi*, 10(2), 115–120.

Wiranata, A. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Simawar (Sistem Informasi Warga) Di Kabupaten Bima*. <http://repository.ummat.ac.id/1571/>

Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 04(Nomor 01), 20. <https://ojs.umrah.ac.id/index.php/kemudi>







**Universitas
Muhammadiyah
Makassar**
Integrity - Professionalism - Entrepreneurship

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Faculty of Social and Political Sciences

Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221
Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588
Official Email : fisip@unismuh.ac.id
Official Web : https://fisip.unismuh.ac.id

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 0330/FSP/A.1-VIII/II/1444 H/2023 M
Lamp. : 1 (satu) Eksamplar
Hal : **Pengantar Penelitian**

Kepada Yth.
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh
Di -
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Vira Yuniar Rusman
S t a m b u k : 10561 11184 19
J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara
Lokasi Penelitian : Di Kabupaten Luwu
Judul Skripsi : *"Inovasi Pelayanan Pemerintah Daerah Kabupaten Luwu"*

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu. Khaeran Katziraa.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 21 Februari 2023
Ketua Jurusan IAN


Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si
NBM : 991 742



Kemajuan Untuk Bangsa dan Ummat Manusia
Progress for the Nation and Humankind

Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi
Public Administration - Government Studies - Communication Science



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
 Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.041166972 Fax (0411)065500 Makassar 90221 e-mail lp3m@uimsuh.ac.id

Nomor : 633/05/C.4-VIII/II/1444/2023

01 Sya'ban 1444 H

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

21 February 2023 M

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan

di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0330/FSP/A.1-VIII/II/1444H/2023M tanggal 21 Februari 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : VIRA YUNIAR RUSMAN

No. Stambuk : 10561 1118419

Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"Inovasi Pelayanan Pemerintah Daerah Kabupaten Luwu"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 24 Februari 2023 s/d 24 April 2023.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,



Dis. Abubakar Idhan, MP.

NBM 101 7716



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor	: 3100/S.01/PTSP/2023	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Bupati Luwu
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 633/05/C.4-VIII/II/1444/2023 tanggal 21 Februari 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: VIRA YUNIAR RUSMAN
Nomor Pokok	: 105611118419
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)
Alamat	: Jl. Sit Alauddin No. 259, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

" INOVASI PELAYANAN PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN LUWU "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **24 Februari s/d 24 April 2023**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada Tanggal 22 Februari 2023

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



Ir. H. SULKAF S LATIEF, M.M.
Pangkat : PEMBINA UTAMA MADYA
Nip : 19630424 198903 1 010

Tembusan Yth
1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. *Peringgal*.



PEMERINTAH KABUPATEN LUWU
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Andi Djemma No 1 (Komp. Perkantoran Pemerintah Kab. Luwu) Belopa 91983
 Telp. 0471-3314552 Fax 0471-3314552, e-mail: kesbangluwu@gmail.com

SURAT ROMENDASI RESEARCH / SURVEY

Nomor : 072/093-Sek/Kesbang/II/2023

Berdasarkan Surat dari Universitas Muhammadiyah Makassar Fakultas Sosial dan Politik Nomor: 633/05/C.4-VIII/II/2023 tanggal 21 Februari 2023 perihal Permohonan Surat Izin Penelitian

Maka dengan ini diberikan Rekomendasi Surat Ijin Penelitian kepada :

- | | |
|----------------------|---|
| 1. Nama | : Vira Yuniar Rusman |
| 2. Pekerjaan | : Mahasiswi |
| 3. NIM | : 105611118419 |
| 4. Alamat | : Dusun Towodi Kecamatan Suli Barat |
| 5. Nama Lembaga | : Unismuh Makassar |
| 6. Penanggung Jawab | : Ketua LP3M |
| 7. Maksud dan Tujuan | : Melaksanakan penelitian guna penyusunan skripsi dengan judul "Inovasi Pelayanan Pemerintah Daerah Kabupaten Luwu" |
| 8. Status Penelitian | : Baru |
| 10. Lokasi | : Kabupaten Luwu |

Dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Research/survey tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu stabilitas Pemerintah;
2. Sebelum melaksanakan research/survey langsung kepada responden harus terlebih dahulu melaporkan kepada Pemerintah wilayah setempat;
3. Setelah research/survey selesai, supaya menyerahkan hasilnya kepada BAKESBANGPOL Kabupaten Luwu;
4. Surat Rekomendasi reseach/survey ini berlaku tanggal 01 Maret s/d 01 Mei 2023 (2 Bulan)

Di Keluarkan di Belopa
 Pada Tanggal 28 Februari 2023

An. **KEPALA BADAN**
KASUBAG PROGRAM DAN AGGARAN





PEMERINTAH KABUPATEN LUWU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Alamat : Jl. Opu Daeng Risaju No. 1, Belopa Telpun : (0471) 3314115

Nomor : 091/PENELITIAN/05.02/DPMPSTP/II/2023
 Lamp : -
 Sifat : Biasa
 Penhal : Permohonan Surat Izin Penelitian

Kepada
 Yth. Ka. Kantor BKPSDM
 di -
 Tempat

Berdasarkan Surat Ketua LP3M Universitas Muhammadiyah Makassar : 633/05/C.4-VIII/II/1444/2023 tanggal 21 Februari 2023 tentang permohonan Izin Penelitian.
 Dengan ini disampaikan kepada saudara (i) bahwa yang tersebut di bawah ini :

Nama : Vira Yuniar Rusman
 Tempat/Tgl Lahir : Buntu Barana / 11 Januari 2001
 Nim : 105611118419
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
 Alamat : Dsn. Towodi
 Desa Buntu Barana
 Kecamatan Suli Barat

Bermaksud akan mengadakan penelitian di daerah/instansi Saudara (i) dalam rangka penyusunan "Skripsi" dengan judul :

INOVASI PELAYANAN PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN LUWU

Yang akan dilaksanakan di **KANTOR BKPSDM KAB. LUWU**, pada tanggal **28 Februari 2023 s/d 28 April 2023**

Sehubungan hal tersebut di atas pada prinsipnya kami dapat menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan sbb :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan harus melaporkan kepada Bupati Luwu Up. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kab. Luwu.
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan.
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar copy hasil penelitian kepada Bupati Luwu Up. Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kab. Luwu.
5. Surat Izin akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.



1 2 0 2 3 1 9 3 1 5 0 0 0 9 0



Diterbitkan di Kabupaten Luwu
 Pada tanggal : 28 Februari 2023
 Kepala Dinas

DRS. ANDI BASO TENRIESA, MPA, M.Si
 Pangkat : Pembina Utama Muda IV/c
 NIP. 19661231 199203 1 091

Terbuan :

1. Bupati Luwu (sebagai Laporan) di Belopa;
2. Kepala Kesbangpol dan Linmas Kab. Luwu di Belopa;
3. Ketua LP3M Universitas Muhammadiyah Makassar;
4. Mahasiswa (i) Vira Yuniar Rusman;
5. Arsip.



PEMERINTAH KABUPATEN LUWU
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
 Jl. Andi Djemma No.1 (Kompleks Perkantoran Pemkab Luwu) Provinsi Sulawesi Selatan
 Kecamatan Belopa Kabupaten Luwu, Kode Pos 91994
 Website : <http://bkpsdm.luwukab.go.id>, Email : bkpsdm@luwukab.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 800/227/13KPSDM/IV/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini, Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Luwu menerangkan bahwa :

Nama	: VIRA YUNIAR RUSMAN
Tempat, Tanggal lahir	: Buntu Barana, 11 Januari 2001
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Kewarganegaraan	: Indonesia
Pekerjaan	: Mahasiswa
Universitas/Lembaga	: Universitas Muhammadiyah Makassar
Judul Penelitian	: Inovasi Pelayanan Pemerintah Daerah Kabupaten Luwu
Lokasi Penelitian	: Kantor BKPSDM Kabupaten Luwu
Lama Penelitian	: 24 Februari 2023 s/d 24 April 2023

Telah melakukan Penelitian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Luwu Provinsi Sulawesi Selatan.

Dengan ini kami mengucapkan terima kasih, telah melakukan penelitian semoga selalu dalam lindungan Allah SWT dan segala yang dicita-citakan tercapai.

Diterbitkan di Kabupaten Luwu
 Pada tanggal : 26 April 2023
 Kepala Badan BKPSDM

H. A. MUHAMMAD AHKAM BASMIN, S.STP
 Pangkat : Pembina Tingkat I, IV/b
 NIP : 19870919200621001

PEDOMAN WAWANCARA

INFORMAN PENELITIAN

- Kepala BKPSDM Kabupaten Luwu
- Sekretaris BKPSDM Kabupaten Luwu
- Kepala Bidang Pengadaan, pemberhentian dan informasi BKPSDM
- Kepala Bidang Kinerja Pembinaan dan Fasilitas Profesi ASN BKPSDM
- 2 orang Pegawai BKPSDM Kabupaten Luwu
- 2 orang masyarakat (pengguna aplikasi SSKA)

A. Inovasi Proses

1. Apakah Inovasi SSKA telah ada kebijakan pemerintah daerahnya?
2. Bagaimana dinamika penciptaan inovasi pelayanan SSKA?
3. Siapa (Bidang/unit apa) yang menginisiasi inovasi pelayanan SSKA?
4. Bagaimana sistemika layanan SSKA?
5. Apakah implementasi yang dilakukan sehingga inovasi SSKA bisa berkembang sampai saat ini?
6. Bagaimana metode perkembangan inovasi SSKA dalam pelayanan publik?

B. Inovasi Produk

1. Bagaimana strategi untuk meningkatkan keahlian produk SOP?
2. Berapa jumlah layanan yang di hasilkan dalam inovasi SSKA?
3. Apakah ada keluhan dari layanan SSKA (kecepatan pelayanan)?

C. Inovasi Sistem

1. Apakah layanan SSKA memiliki SOP?
2. Bagaimana Implementasinya? Adakah GAP/kesenjangan dari SOP?

LAMPIRAN SUMBER DATA SEKUNDER



Dokumen/Bahan Pendukung Penginputan Data pada SISKA

DOKUMENTASI PENELITIAN

Wawancara dengan Kepala BKPSDM Kabupaten Luwu



Wawancara dengan Kepala BKPSDM Kabupaten Luwu



Wawancara dengan Sekretaris BKPSDM Kabupaten Luwu



Wawancara dengan Sekretaris BKPSDM Kabupaten Luwu



Wawancara dengan Kepala Bidang Pengadaan, Pemberhentian, dan Informasi
BKPSDM Kabupaten Luwu



Wawancara dengan Kepala Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi
BKPSDM Kabupaten Luwu



Wawancara dengan Sub Koordinator Bidang Data dan Informasi BKPSDM Kabupaten Luwu



Wawancara dengan Sub Koordinator Bidang Data dan Informasi BKPSDM Kabupaten Luwu



Wawancara dengan Pegawai BKPSDM Kabupaten Luwu



Wawancara dengan Pegawai BKPSDM Kabupaten Luwu



Wawancara dengan Masyarakat (Pengguna Aplikasi SISKKA)



Wawancara dengan Masyarakat (Pengguna Aplikasi SISKKA)



Wawancara dengan Masyarakat (Pengguna Aplikasi SISKA)



Wawancara dengan Masyarakat (Pengguna Aplikasi SISKA)

RIWAYAT HIDUP



Vira Yuniar Rusman, lahir pada tanggal 11 Januari 2001 di Buntu Barana. Ia merupakan anak pertama dari tiga orang bersaudara. Lahir dari pasangan suami istri yakni Ayah Rusman Ropa dengan Ibu Darliati. Proses perjalanan Pendidikan penulis secara formal yakni dimulai di Pendidikan Sekolah Dasar di SDN 11 Buntu Barana dan selesai pada tahun 2013. Lalu menempuh pendidikan Sekolah Menengah Pertama di MTSS Ummul Mukminin Makassar dan selesai pada tahun 2016, dan menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas di MAS Ummul Mukminin pada tahun 2019. Setelah menyelesaikan pendidikan SMA, peneliti memiliki keinginan kuat dalam hal pendidikan peneliti melanjutkan pendidikan pada tahun 2019 penulis terdaftar sebagai salah satu mahasiswa di Program S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar.

Sejak awal menempuh pendidikan hingga perguruan tinggi penulis memiliki ketertarikan dalam berlembaga di IPM Ummul Mukminin Makassar sebagai Anggota Bidang ASBO dan Anggota Bidang Organisasi Pikom IMM Fisip Unismuh Makassar. Motto hidupnya “*Jika orang lain bisa, maka aku juga bisa*”.