

**INOVASI PELAYANAN KENAIKAN PANGKAT DI KECAMATAN  
TAMALATE KOTA MAKASSAR**

HASRULLAH

Nomor Stambuk : 10561 04276 11



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

**2018**

**INOVASI PELAYANAN KENAIKAN PANGKAT DI KECAMATAN  
TAMALATE KOTA MAKASSAR**

**SKRIPSI**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Administrasi Negara

**Disusun dan Diajukan Oleh:**

**HASRULLAH**

**Nomor Stambuk: 10561 04276 11**

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

**2018**

## PERSETUJUAN

**Judul Skripsi** : Inovasi Pelayanan Kenaikan Pangkat Di Kecamatan Tamalate Kota Makassar.

**Nama Mahasiswa** : Hasrullah

**Nomor Stambuk** : 10561 04276 11

**Program Studi** : Ilmu Administrasi Negara

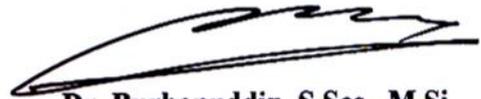
Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. H. Muhlis Madani, M.Si



Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si

Mengetahui :

Dekan  
Fisipol Unismuh Makassar

Ketua Jurusan  
Ilmu Administrasi Negara



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



Nasrul Haq, S.Sos., M.PA

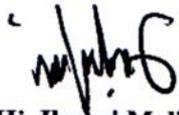
## PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor : 1162 / FSP / A.3-VIII / VII / 39 / 2018 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ( S.1 ) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari jumat 3 Agustus 2018.

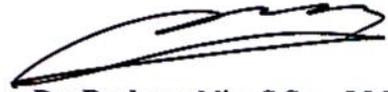
## TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris



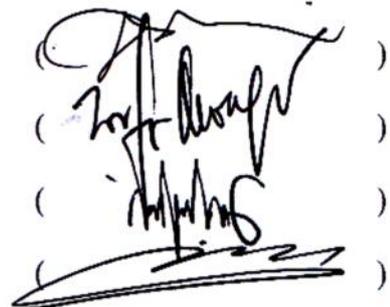
Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si



Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si

Penguji :

1. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si (Ketua)
2. Dr. Anwar Parawangi, M.Si
3. Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
4. Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si



## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Hasrullah

Nomor Stambuk : 10561 04276 11

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar 10 Agustus 2018

Yang Menyatakan,



Hasrullah

## **ABSTRAK**

### **HASRULLAH. Inovasi Pelayanan Kenaikan Pangkat Di Kecamatan Tamalate Kota Makassar (dibimbing oleh Muhlis Madani dan Burhanuddin)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kebaruan pelayanan kenaikan pangkat (PKP) di Kecamatan Tamalate Kota Makassar, untuk mengetahui kompatibel pelayanan kenaikan pangkat (PKP) di Kecamatan Tamalate Kota Makassar, dan untuk mengetahui keunggulan pelayanan kenaikan pangkat (PKP) di Kecamatan Tamalate Kota Makassar.

Tipe penelitian yang digunakan adalah fenomenologi dengan pendekatan kualitatif dengan informan sembilan orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam pengabsahan data menggunakan triangulasi metode, triangulasi sumber data, triangulasi waktu.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan kenaikan pangkat terus dilanjutkan dan dikembangkan hal ini mengingat bahwa dari segi sumber daya manusia adanya kepastian kenaikan pangkat ASN yang berada dalam lingkup OPD Kecamatan Tamalate. Kebaruan pelayanan kenaikan pangkat mewujudkan kondisi kerja yang demokrati, sehat, kompetitif dan integratif. Kompatibel pelayanan kenaikan pangkat dan keunggulan pelayanan kenaikan pangkat pegawai selalu berkesinambungan dalam pengaplikasian program inovasi kenaikan pangkat bagi apatur sipil.

**Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, Aparatur Sipil Negara, Kenaikan Pangkat**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya,, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Inovasi Pelayanan Kenaikan Pangkat Di Kecamatan Tamalate Kota Makassar**”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi 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 terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Abdul Rahman,SE.,MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibunda Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, yang telah mengelola fakultas dengan sebaik-baiknya.
3. Bapak Nasrul Haq, S.Sos.,M.PA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

4. Ayahanda Dr. H. Muhlis Madani, M.Si selaku Pembimbing I dan Ayahanda Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta senantiasa memberikan motivasi, arahan dan bimbingannya sehingga selesainya penyusunan skripsi ini.
5. Segenap Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah sudi berbagi ilmunya kepada penulis selama ini.
6. Kedua orang tua tercinta Ayahanda Andi Luhuk dan Ibunda Bau Pati yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik, mengarahkan, dan senantiasa mendo'akan serta memberikan bantuan yang tiada ternilai baik moral maupun materi, nasehat serta pengorbanan yang tak terhingga dalam melalui hari demi hari dalam kehidupan ini.
7. Buat saudara-saudaraku tercinta, Ria Anggriani dan Dian Lestari yang senantiasa memberikan bantuan yang tiada ternilai baik moral maupun materi kepada penulis.
8. Buat teman-teman seperjuangan di jurusan Ilmu Administrasi Negara angkatan 011 yang tidak mungkin saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas kerja sama dan kebersamaannya selama ini.
9. Buat adik-adikku pengurus HUMANIERA, PIKOM IMM Fisip Unismuh Makassar, penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan dan kebersamaannya selama ini. Semoga apa yang telah kalian perjuangkan selama ini demi membesarkan lembaga kita tercinta di nilai ibadah disisinya.

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

*Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Makassar, 29 Juli 2018

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Hasrullah', written in a cursive style.

Hasrullah

## DAFTAR ISI

Halaman Persetujuan .....	i
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah .....	ii
Daftar Isi .....	iii
<b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Konsep inovasi.....	8
B. Pelayanan Kenaikan Pangkat.....	10
C. Kenaikan Pangkat Aparatur Sipil Negara .....	12
1. Kenaikan Pangkat Reguler .....	12
2. Kenaikan Pangkat Pilihan.....	13
3. Kenaikan Pangkat Anumerta .....	13
4. Kenaikan Pangkat Pengabdian .....	14
D. Kerangka Pikir .....	19
E. Fokus Penelitian.....	21
F. Deskripsi Fokus Penelitian .....	22
<b>BAB III    METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	24
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	24
C. Sumber Data.....	25
D. Informan Penelitian .....	25
E. Teknik Pengumpulan Data .....	26
F. Teknik Analisa Data.....	27
G. Keabsahan Data .....	28
<b>BAB IV    HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. Profil Kecamatan Tamalate .....	30

1.	Selayang pandang Kecamatan Tamalate .....	30
2.	Visi dan Misi Kecamatan Tamalate.....	33
3.	Kondisi Kepegawaian Kecamatan Tamalate .....	34
4.	Bagan Sturktur Kepegawaian .....	35
B.	Kebaruan Pelayanan Kenaikan Pangkat Di Kecamatan Tamalate .....	37
1.	Inovasi program yang belum pernah diterapkan ditempat lain ....	38
2.	Inovasi program menggunakan gagasan dan metode yang belum pernah ada sebelumnya.....	42
3.	Inovasi program merupakan turunan dari program atau kebijakan sebelumnya .....	44
C.	Kompatibel Pelayanan Kenaikan Pangkat di Kecamatan Tamalate Kota Makassar.....	48
1.	Kesesuaian kualitas program dengan manfaat yang dirasakan setelah melakukan inovasi program .....	49
2.	Kesesuaian efisiensi biaya dengan inovasi program yang telah dilakukan.....	53
3.	Kesesuaian desain dengan kebutuhan pengguna atau menerima manfaat program.....	56
D.	Keunggulan Pelayanan Kenaikan Pangkat di Kecamatan Tamalate Kota Makassar.....	60
1.	Adanya keunikan dari prongram sebelumnya .....	61
2.	Kemudahan dalam menggunakan apalikasi .....	64
3.	Program inovasi yang jarang di jumpai .....	67
4.	Tidak mudah ditiru .....	69
BAB V	PENUTUP .....	73
A.	Kesimpulan .....	73
B.	Saran .....	75

## TABEL

1.	<b>Tabel. 1</b> Kerangka Pikir .....	21
2.	<b>Tabel. 2</b> Tabel Informan .....	26
3.	<b>Tabel. 3</b> Luas wilayah dan presentase terhadap luas wilayah Menurut Kecamatan di Kota Makassar Tahun 2016 .....	32
4.	<b>Tabel. 4</b> Struktur Kepegawaian Kecamatan Tamalate .....	35
5.	<b>Tabel. 5</b> Daftar Nama-Nama Pegawai Yang Telah Naik Pangkat Di Kecamatan Tamalate Kota Makassar Periode 2018 .....	36

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1. Bagan kerangka pikir

GAMBAR 2. Wawancara dengan Kasubag Perencanaan dan Keuangan

GAMBAR 3. Wawancara dengan Kasubag Umum dan Kepegawaian

GAMBAR 4. Wawancara dengan Staff Bagian Umum dan Kepegawaian

GAMBAR 5. Wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan, kinerja, lurah &

RT/RW

GAMBAR 5. Wawancara dengan ketertiban dan penegakan perda

GAMBAR 6. Bagan Struktu Pengurus Kecamatan Tamalate Kota Makassar

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Aparatur sipil negara yang disingkat aparatur sipil negara dalam Undang - Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang aparatur sipil negara pada pasal 1 jelaskan bahwa aparatur sipil negara sebagai profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang berada pada instansi pemerintah. Pada pelaksanaan penyelenggaraan berwarga dan bernegara tentunya diperlukan pihak yang mengurus urusan-urusan birokrasi, yang biasanya disebut aparatur sipil negara, dalam pengelolaan kegiatan aparatur sipil negara tentunya diiringi dengan aturan-aturan yang harus dijalankan secara semestinya oleh aparatur sipil negara, hal tersebut ditujukan secara semestinya oleh aparatur sipil negara yang di dalamnya terdapat integritas, profesional, integritas, netral dan bersih dari praktik korupsi, bebas dari intervensi politik, kolusi dan nepotisme, sekaligus mampu menjalankan peran sebagai unsur perekat persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar dan mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat.

Di Indonesia maupun negara-negara lain tuntutan perihal peningkatan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat akan semakin tidak terelakkan. Terkait dengan hal ini, pegawai negeri sipil (PNS) selaku unsur aparatur negara yang mengemban peran strategis ialah melayani masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam pembangunan, pemerintah, penyelenggaraan tugas

negara, (Lia, 2012). Sangat diperlukan aparatur negara dengan profesionalisme yang memadai, berdayaguna dan berhasil guna untuk memenuhi tuntutan tersebut. Dengan hal ini maka akan membawa implikasi kepada pemerintah sehingga akan melakukan pembenahan terhadap para pegawainya. Beberapa langkah telah dilakukan, dalam hal kepegawaian negara, salah satunya dengan menerapkan kebijakan kenaikan pangkat/jabatan bagi para pegawai negeri sipil.

Kenaikan pangkat merupakan salah satu langkah yang dilakukan pemerintah untuk melakukan pembenahan kepegawaian. Hal tersebut telah diatur dalam Undang-Undang Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2002 Tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2000 tentang kenaikan pangkat pegawai negeri sipil. Hal tersebut selaras dengan surat edaran yang diterbitkan oleh Kepala Badan Kepegawaian Negara (BKN) BerNomor D-26-30/V/99 pada tanggal 14 Juli 2017 mengenai penetapan kenaikan pangkat dan pensiun pegawai negeri sipil setelah DiUndangkannya Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017.

Dalam kepegawaian kenaikan pangkat digunakan sebagai salah satu usaha pemerintah untuk memicu peningkatan prestasi kerja pegawai negeri sipil sehingga akan menghasilkan kinerja pegawai yang baik pula. Dengan adanya kenaikan pangkat, maka diharapkan para pegawai akan berlomba-lomba untuk melaksanakan pekerjaannya dengan sebaik-baiknya dan menghasilkan hasil kerja yang baik pula.

Pegawai yang bersangkutan sangat berkepentingan dalam merencanakan dan mengembangkan karirnya. Perencanaan dan pengembangan karirnya itu merupakan bagian integral dari kehidupan kekaryaan seseorang. Untuk meraih kemajuan karir, pegawai harus menampilkan kemampuan dan produktifitas yang semaksimal mungkin disamping menunjukkan perilaku yang positif dalam berpikir dan bertindak sehingga akan menghasilkan kinerja yang baik.

Saat ini tepatnya di Kecamatan Tamalate memiliki 111 Aparatur sipil negara (ASN) yang tersebar di sebelas kelurahan (Ampra bulan Agustus 2017). Jumlah tenaga kontrak waktu terbatas sebanyak 129 tenaga administrasi dan petugas kebersihan. Distribusi aparatur sipil negara pada setiap kelurahan disesuaikan dengan luas wilayah. Rata-rata setiap kelurahan memiliki pegawai 7-8 yang berstatus aparatur sipil negara, sedangkan pegawai yang berstatus pegawai kontrak waktu terbatas sebanyak 4-7. Distribusi tersebut diharapkan dapat memaksimalkan pelayanan yang ada di masing-masing kelurahan. (Profil Pelayanan kenaikan pangkat (PKP) Kecamatan Tamalate, 2017).

Berdasarkan profil inovasi pelayanan kenaikan pangkat di Kecamatan Tamalate Kota Makassar setelah diterapkannya inovasi, program kenaikan pangkat bagi Aparatur sipil negara terdapat peningkatan angka kenaikan pangkat Aparatur sipil negara. Hal tersebut terlihat pada tahun 2014 sebanyak 11 Aparatur sipil negara, 2015 sebanyak 19 Aparatur sipil negara, dan 2016 sebanyak 24 Aparatur sipil negara. Inovasi tersebut dibuat berdasarkan kebutuhan pegawai akan adanya kemudahan dalam layanan kenaikan pangkat. Sebelum inovasi ini dilakukan, aparatur sipil negara yang bersangkutan

menyusun sendiri kelengkapan berkas usulan, saat ini Bagian Umum dan Kepegawaian memberikan kemudahan dengan memberikan layanan kenaikan pangkat yang membantu aparatur sipil negara dalam menyusun berkas, menjemput berkas, menerima kiriman berkas lewat email, menggandakan berkas tanpa harus mengeluarkan biaya. Hal tersebut menjadi inovasi dan berbeda.

Aparatur sipil negara (ASN) tersebut memiliki hak yang sama untuk menerima kenaikan pangkat, tetapi dalam pelaksanaannya beberapa permasalahan yang dihadapi sebelum adanya Pelayanan kenaikan pangkat (PKP) bagi aparatur sipil negara di lingkungan Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) Kecamatan Tamalate, antara lain:

1. Aparatur sipil negara masih kurang menyadari tentang pengurusan kenaikan pangkat. Walaupun dalam hal ini kenaikan pangkat merupakan hal penting tetapi masih terdapat aparatur sipil negara yang perlu diingatkan tentang waktu kenaikan pangkat setiap periodenya.
2. Dalam pengajuan pengusulan kelengkapan berkas kenaikan pangkat oleh aparatur sipil negara ke Organisasi Pemerintah Daerah Kecamatan Tamalate masih sering terdapat ketidaksesuaian dengan persyaratan yang telah ditetapkan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar. Pengusulan berkas merupakan dokumen-dokumen yang sudah ditetapkan dalam persyaratan kenaikan pangkat serta tertuang dalam surat edaran ke kelurahan.

3. Pengelola data kepegawaian masih kurang teliti dalam melakukan verifikasi awal terhadap berkas usulan, selanjutnya akan dikirim ke Sub bidang kepangkatan, jabatan, dan hak-hak aparatur sipil negara. Dalam pengajuan usulan kenaikan pangkat setiap periode dengan jumlah lembaga yang begitu banyak hingga menyebabkan keakuratan pemeriksaan berkas usulan kenaikan pangkat menjadi menurun. Di Kota Makassar sendiri jumlah aparatur sipil negara yang mengajukan kenaikan pangkat setiap periode persatu, sub bidang kepangkatan, jabatan, dan hak-hak Aparatur sipil negara mengelola data kenaikan pangkat sebanyak 180 Aparatur sipil negara setiap satu pengelolah kepangkatan dan KGB. Pengelola data menginput data kenaikan pangkat secara online tetapi untuk pengajuan berkas secara manual tetap dilakukan ke Badan Kepegawaian Negara (BKN). Setelah pengajuan dilakukan, pada periode berjalan, biasanya masih terdapat berkas yang dikembalikan untuk dilengkapi.
4. Aparatur sipil negara kadang tidak menyadari sudah saatnya kenaikan pangkat disebabkan waktu pengumpulan yang sangat lama. Umumnya bagian umum akan menghubungi pegawai yang bersangkutan apabila periode kenaikan pangkat telah memasuki waktu pemasukan berkas. Berkas usulan kenaikan pangkat diajukan beberapa bulan sebelum memasuki periode kenaikan pangkat. (Opendata.makassar.go.id)

Dari uraian permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Inovasi Pelayanan kenaikan pangkat di Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dipaparkan pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kebaruan Pelayanan kenaikan pangkat (PKP) di Kecamatan Tamalate Kota Makassar?
2. Bagaimana kompatibel Pelayanan kenaikan pangkat (PKP) di Kecamatan Tamalate Kota Makassar?
3. Bagaimana keunggulan pelayanan kenaikan pangkat di Kecamatan Tamalate Kota Makassar?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui kebaruan Pelayanan kenaikan pangkat (PKP) di Kecamatan Tamalate Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui kompatibel Pelayanan kenaikan pangkat (PKP) di Kecamatan Tamalate Kota Makassar.
3. Untuk mengetahui keunggulan pelayanan kenaikan pangkat di Kecamatan Tamalate Kota Makassar.

## **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoriti maupun manfaat praktik. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Manfaat Teoritis

Dilihat dari dimensi teoritis, penelitian ini bermanfaat sebagai referensi yang dapat menunjang untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya untuk memperkaya khasanah ilmu di bidang Administrasi Publik dan juga sebagai bahan masukan atau referensi untuk penelitian-penelitian yang akan datang.

### 2. Manfaat Praktis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberi suatu masukan berbagai pihak khususnya bagi pimpinan Kecamatan Tamalate pada khususnya dan Badan Kepegawaian Daerah (BKD )Kota Makassar pada umumnya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Konsep Inovasi**

Inovasi dapat didefinisikan sebagai proses atau hasil pengembangan dan pemanfaatan serta mobilisasi pengetahuan, keterampilan (termasuk keterampilan teknologi) dan memperbaiki produk atau pengalaman untuk menciptakan proses yang dapat memberikan nilai yang lebih berarti. Suryani (2008:304) memahami inovasi dalam lingkup yang tak terbatas, yang tidak sekedar diartikan sebagai inovasi produk. Menurutnya inovasi bisa juga dipahami sebagai ide, cara-cara ataupun obyek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Istilah inovasi ini dapat juga disematkan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat yang mengalami.

Inovasi dalam konsep pemahaman (Defny, 2017), mengatakan bahwa inovasi ialah suatu konsep pikiran yang menawarkan perubahan atau perbaikan sistem ke arah yang lebih baik. Namun baik disini berarti berbeda dibandingkan dengan yang ditekankan dalam reformasi. Berinovasi berarti memastikan daya kreativitas terwujud secara konkret ke dalam sesuatu yang berbeda dari sebelumnya. Dalam berorganisasi, kebaruan ini diwujudkan melalui proses atau metode kerja yang berbeda dari pada sebelumnya.

Hampir sama pula dengan inovasi organisasi yang didefinisikan Sutarno (2012:134-135), inovasi merupakan metode baru dalam sistem manajemen kerja, yang dilakukan oleh sebuah organisasi dalam rangka mendorong dan

mempromosikan keunggulan yang kompetitif. Kebutuhan untuk mengubah suatu produk, proses atau jasa atau memperbaiki merupakan inti dari sebuah inovasi organisasi. Di dalam inovasi organisasi individu didorong untuk berpikir secara mandiri dan kreatif dalam menerapkan pengetahuan pribadi untuk tantangan organisasi.

Menurut Rogers dalam Lembaga Administrasi Negara (LAN) 13 (2007:115) memahami konsep inovasi sebagai sebuah ide yang dipraktekkan atau sebuah objek yang baru muncul oleh sesuatu individu di satu unit adopsi lainnya. Inovasi mempunyai atribut sebagai berikut:

1. Keuntungan Relatif

Inovasi sebuah program perlu memiliki nilai lebih dan keunggulan dari inovasi sebelumnya. Inovasi perlu memiliki sebuah nilai baru dan kebaruan yang melekat dalam sebuah inovasi yang menjadi ciri pembeda dengan yang lain.

2. Kesesuaian

Sebuah inovasi sebaiknya bersifat kompatibel atau dalam kata lain kesesuaian dengan produk inovasi yang digantikan sebelumnya. Hal ini ditujukan agar inovasi yang lama tidak serta merta dihilangkan dengan alasan faktor biaya yang sedikit, dengan kata lain. Sekaligus juga proses pembelajaran dan proses adaptasi terhadap inovasi lebih mudah dan cepat.

3. Kerumitan

Inovasi yang bersifat baru, biasanya memiliki sistem kerja yang lebih rumit dari sebelumnya. Akan tetapi, kerumitan itu perlu menawarkan

metode yang lebih baik dan baru. Sehingga kerumitan pada sistem tidak menjadi masalah yang krusial.

#### 4. Kemungkinan dicoba

Inovasi akan diterima jika telah teruji dan terbukti memiliki keuntungan atau nilai dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Fase uji publik harus dilewati oleh sebuah produk inovasi, dimana setiap orang atau pihak memiliki kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

#### 5. Kemudahan diamati

Sebuah inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu lebih baik apabila inovasi tersebut sudah dapat diamati.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli maka peneliti berpendapat bahwa inovasi dapat dikatakan suatu gagasan baru yang berbeda dari penemuan-penemuan sebelumnya yang terdiri dari hasil pemikiran, ide yang dapat dikembangkan juga diimplementasikan agar dirasakan manfaatnya. Inovasi sangat berkaitan dengan teknologi dan informasi, terutama internet yang mempunyai peranan penting untuk meningkatkan transparansi.

### **B. Pelayanan kenaikan pangkat**

Konsep pelayanan kenaikan pangkat pegawai atau aparatur sipil negara dijelaskan dalam keputusan menteri Negara pendayagunaan aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai

upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan Perundang-undangan. Kemudian dalam kualitas pelayanan, kata penjabaran kualitas banyak definisi yang berbeda.

Definisi mengenai kualitas yang lebih luas menurut Goetsch dalam TjiptoNo (2000:4) adalah merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Dalam indikator kualitas pelayanan publik Menurut Gaspersz dalam Sutopo (2009:31), ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu : ketepatan waktu pelayanan, hal-hal yang diperhatikan disini adalah waktu tunggu dan waktu proses misalnya akurasi pelayanan, berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan pelayanan; kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, diutamakan apabila berinteraksi dengan pelanggan eksternal seperti operator telepon, petugas keamanan (Satpam), pengemudi, staf administrasi, kasir, petugas penerima tamu, perawat dan lain-lain; tanggungjawab, penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal seperti kelengkapan, berkaitan dengan lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung; kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan tempat, banyaknya petugas yang melayani, seperti kasir, staf administrasi, fasilitas pendukung seperti komputer untuk memproses data dan lain-lain seperti Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti lingkungan, kebersihan ruang tunggu, ruang tempat pelayanan, tempat parkir dan ketersediaan informasi.

Faktor-faktor pelayanan publik dalam menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik khususnya pelayanan kenaikan pangkat pegawai negeri sipil oleh badan kepegawaian daerah. Penulis mencoba mengacu pada beberapa kerangka teori dan model yang dikembangkan oleh beberapa ahli. Dengan mengacu pada kerangka teori yang digunakan para ahli pada penelitian pelayanan publik. Diharapkan kerangka teori tersebut dapat dijadikan pedoman dalam melihat fenomena yang terjadi dalam pelayanan kenaikan pangkat pegawai negeri sipil oleh Badan Kepegawaian Daerah Kota Makassar, walaupun dalam pelaksanaannya disesuaikan dengan kenyataan dilapangan (*actionable causes*).

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi menurut Albrecht dan Zemke (1990 : 41) dalam Dwiyanto (2005 : 146), dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu tingkat kompetensi aparat, kualitas peralatan yang digunakan untuk memproses pelayanan, dan budaya birokrasi.

### **C. Kenaikan Pangkat Aparatur Sipil Negara**

Pasal 1 Peraturan Pemerintah No.12 tahun 2002 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah No. 99 tahun 2000 tentang kenaikan pangkat pegawai negeri sipil mendefinisikan pangkat sebagai kedudukan yang menunjukkan tingkat seorang aparatur sipil negara berdasarkan jabatan dalam rangkaian susunan kepegawaian dan digunakan sebagai dasar penggajian. Sedangkan, yang dimaksud dengan kenaikan pangkat adalah penghargaan yang diberikan kepada aparatur sipil negara atas dasar prestasi kerja dan pengabdian terhadap

negara. Periode kenaikan pangkat ini diadakan dua kali dalam setahun, yaitu setiap tanggal 1 April dan 1 Oktober.

Terdapat tiga jenis kenaikan bagi aparatur sipil negara dengan mengacu pada Peraturan Pemerintah No.12 tahun 2002 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah No. 99 tahun 2000 tentang kenaikan pangkat pegawai negeri sipil yaitu :

#### 1. Kenaikan Pangkat Reguler

Kenaikan pangkat reguler adalah suatu penghormatan yang diberikan kepada pegawai negeri sipil yang sudah memiliki syarat yang ditetapkan tanpa terkait pada jabatan:

- a. Minimal 4 tahun dalam pangkat terakhir;
- b. Penilaian prestasi kerja minimal 2 tahun terakhir.

#### 2. Kenaikan Pangkat Pilihan

Kenaikan pangkat pilihan adalah suatu kepercayaan dan penghormatan yang diberikan kepada pegawai negeri sipil atas prestasi kerjanya yang tinggi:

- a. Minimal telah 2 tahun dalam pangkat terakhirnya;
- b. Minimal telah 1 tahun dalam jabatan struktural yang didudukinya;
- c. Penilaian prestasi kerja minimal dalam 2 tahun terakhir.

Kenaikan pangkat ini diberikan kepada pegawai negeri sipil yang :

- a. Menduduki jabatan struktural ataupun jabatan fungsional tertentu;
- b. Menduduki jabatan tertentu yang pengangkatannya ditetapkan dengan

Kepres

- c. Menunjukkan prestasi kerja yang luar biasa baik;
- d. Menemukan penemuan baru yang bermanfaat bagi negara;
- e. Diangkat menjadi pejabat negara;
- f. Memiliki surat tanda tamat belajar/ijazah;
- g. Melaksanakan tugas belajar dan sebelumnya menduduki jabatan struktural atau fungsional tertentu;
- h. Telah lulus dalam tugas belajar
- i. Dipekerjakan/diperbantukan secara penuh di instansi luar induknya dalam jabatan pimpinan serta diangkat dan ditetapkan persamaan eselonnya atau jabatan fungsional tertentu.

### 3. Kenaikan Pangkat Anumerta

Kenaikan pangkat anumerta adalah kenaikan pangkat kepada pegawai negeri sipil yang dinyatakan tewas (meninggal dalam menjalankan tugas kedinasan). Kenaikan pangkat anumerta mulai berlaku saat pegawai negeri sipil yang tersebut tewas dengan dinaikkan pangkatnya satu tingkat lebih tinggi dengan syarat :

- a. Memiliki masa bekerja sebagai pegawai negeri sipil selama .
  - 1) Minimal 30 tahun secara terus menerus dan sekurang-kurangnya 1 bulan dalam pangkat terakhir;
  - 2) Mempunyai masa kerja sekurang-kurangnya 20 tahun terus menerus dan sekurang-kurangnya 2 tahun dalam pangkat terakhir;
  - 3) Mempunyai masa kerja sekurang-kurangnya 10 tahun terus menerus dan minimal 4 tahun dalam pangkat terakhir;

- b. Setiap unsur penilaian kerja sekurang-kurangnya bernilai baik dalam 1 tahun terakhir;
- c. Tidak pernah dijatuhi hukuman disiplin tingkat sedang atau berat dalam 1 tahun terakhir.

#### 4. Kenaikan Pangkat Pengabdian

Kenaikan pangkat pengabdian diberikan kepada Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang diberhentikan dengan hormat dengan hak pensiun karena mencapai batas usia pensiun, dengan syarat:

- a. Akan diberikan kenaikan pangkat karena telah menunjukkan prestasi yang luar biasa baiknya
- b. Diberikan kenaikan pangkat pengabdian karena :
  - 1) Mencapai batas usia
  - 2) Dinyatakan cacat karena dinas dan tidak dapat bekerja lagi dalam semua jabatan negeri oleh tim penguji
- c. Telah memperoleh :
  - 1) Ijazah Sarjana atau diploma IV untuk ujian dinas tingkat I
  - 2) Ijazah Dokter, ijazah Apoteker, Magister, dan ijazah yang lain yang setara atau Doktor untuk ujian dinas tingkat I atau ujian dinas tingkat II

Daftar Pangkat/Golongan/Ruang bagi PNS adalah sebagai berikut:

- a) Pangkat Juru Muda : Gol/ Ruang I/a ;
- b) Pangkat Juru Muda Tingkat I : Gol/ Ruang I/b ;
- c) Pangkat Juru : Gol/ Ruang I/c ;

- d) Pangkat Juru Tingkat I : Gol/ Ruang I/d ;
- e) Pangkat Pengatur Muda : Gol/ Ruang II/a ;
- f) Pangkat Pengatur Muda Tingkat I: Gol/ Ruang II/b ;
- g) Pangkat Pengatur : Gol/ Ruang II/c ;
- h) Pangkat Pengatur Tingkat I : Gol/ Ruang II/d ;
- i) Pangkat Penata Muda : Gol/ Ruang III/a ;
- j) Pangkat Penata Muda Tingkat I : Gol/ RUang III/b ;

Menurut Ilham (2010:7) efektivitas pengelolaan kenaikan pangkat dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu kompetensi pegawai; sistem prosedur; serta kebijakan pimpinan.

#### 1. Kompetensi Pegawai

Kompetensi adalah karakteristik diri dari seseorang yang memungkinkan mereka mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaannya. Makna kompetensi mengandung bagian kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang dengan perilaku yang dapat inprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan. Prediksi siapa yang berkinerja baik dan kurang baik dapat diukur dari kriteria atau standar yang digunakan.

Kompetensi pegawai pada penjelasan atas Undang-Undang RI Nomor tentang 5 tahun 2014 tentang aparatur sipil pada bagian pertama Umum) Nomor 1 (satu) adalah sebagai bagian dari pembinaan pegawai negeri, sistem prestasi kerja dan sistem karier dititikberatkan pada prestasi kerja maka sangat perlu dilakukan pembinaan pegawai negeri sipil dengan

sebaik-baiknya. Hal ini dimaksudkan agar memberi peluang pegawai negeri sipil berprestasi tinggi dan meningkatkan kemampuannya secara profesional dan berkompetisi sehat.

Dalam berkomunikasi yang efektif dengan para pelanggan maka kompetensi pegawai cukup penting sehingga keinginan dan kebutuhannya dapat terpenuhi dengan baik. Suatu organisasi akan berjalan lancar dan berhasil begitu juga sebaliknya, tidak adanya komunikasi dapat membuat kemacetan atau berantakan dengan adanya komunikasi yang baik . Oleh karenanya seorang pegawai dalam organisasi harus memahami dan skill berkomunikasi sehingga akan berpengaruh positif terhadap kinerjanya. Kerjasama kelompok adalah sebuah team yang terdiri dari beberapa kelompok orang berkumpul dan menggabungkan kemampuan, keterampilan mereka secara bersama-sama dalam mencapai tujuan.

## 2. Sistem Prosedur

Melihat sistem prosedur sebagai faktor yang dapat menjelaskan efektivitas pengelolaan kenaikan pangkat, maka dapat dipahami bahwa organisasi tidak hanya merupakan perwujudan susunan organisasi, tetapi lebih kepada pengaturan dan mekanisme kerja yang memberikan pelayanan. Organisasi memungkinkan sesuatu menjalankan aktivitasnya dengan hasil yang baik secara bersama-sama dengan adanya mekanisme dan struktur. Mengingat organisasi merupakan suatu mekanisme, maka harus ada sarana pendukung yang memiliki fungsi untuk memperlancar mekanisme itu, yaitu sistem dan prosedur.

Penjelasan atas Peraturan Pemerintah No. 12 tahun tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah No. 12 Tahun 2014 tentang kenaikan pangkat pegawai negeri sipil pada bagian pertama (Umum) adalah penghormatan yang diserahkan atas prestasi kerja dan pengabdian pegawai negeri sipil yang bersangkutan terhadap Negara. Untuk itu, kenaikan pangkat juga diharapkan sebagai upaya untuk meningkatkan prestasi kerja dan pengabdian. Kenaikan pangkat adalah penghormatan yang mempunyai nilai apabila diberikan kepada orang yang tepat pada waktunya. Maka setiap atasan harus memiliki pertimbangan untuk memberikan kenaikan pangkat bawahannya tepat pada waktunya. Dalam Peraturan Pemerintah ini diatur tentang ketentuan mengenai sistem, masa, jenis, dan syarat kenaikan pangkat, dengan maksud agar dalam mempertimbangkan dan menetapkan kenaikan pangkat pegawai negeri sipil berdasarkan Norma, standar, dan prosedur yang sama pada semua instansi.

### 3. Kebijakan Pimpinan

Pada penjelasan umum Undang-Undang No. 5 tahun 2014 tentang aparatur sipil negara pasal 15 ayat 1 formasi adalah penentuan jumlah dan susunan pangkat pegawai negeri sipil yang diperlukan untuk mampu melaksanakan tugas pokok yang ditetapkan oleh pejabat yang berwenang. Dalam undang-undang ini juga menuntut aparatur seharusnya merupakan motivator, dinamisator dan stabilisator dalam kelangsungan dan kesinambungan sistem pemerintahan. Pegawai negeri sipil selaku aparatur pemerintah dituntut untuk berperan dalam pencapaian program-program

pembangunan, yakni mewujudkan masyarakat madani, yang taat hukum, berperadaban modern, demokratis, makmur, adil dan bermoral tinggi.

Untuk mengimplementasikan kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan fungsi sumber daya manusia aparatur, maka pemerintah mengeluarkan peraturan menteri negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 13 Tahun 2009 menjelaskan; aparatur pemerintah diharapkan mampu memantapkan pelayanan dengan melakukan perubahan proses pelayanan, sehingga bersifat lebih baik (*better*), lebih cepat (*faster*), lebih sederhana (*similar*) dan lebih murah (*cheaper*). Kebijakan ini dimaksud untuk mendukung terwujudnya strategi pelayanan prima, yang meliputi : (1) organisasi pemerintah harus selalu mengadakan perbaikan pada proses sehingga meningkatkan pelayanan dan memberi kepuasan pemakai jasa pemerintah, (2) dalam organisasi pemerintahan harus terdapat delegasi wewenang yang jelas, (3) dalam pelaksanaan kegiatan harus sesuai dengan *Standard Operating Prosedur* (SOP), (4) dalam organisasi pemerintahan harus ada suatu *benchmarking*, (5) harus dilakukan audit internal secara berkesinambungan, baik audit manajemen maupun audit keuangan.

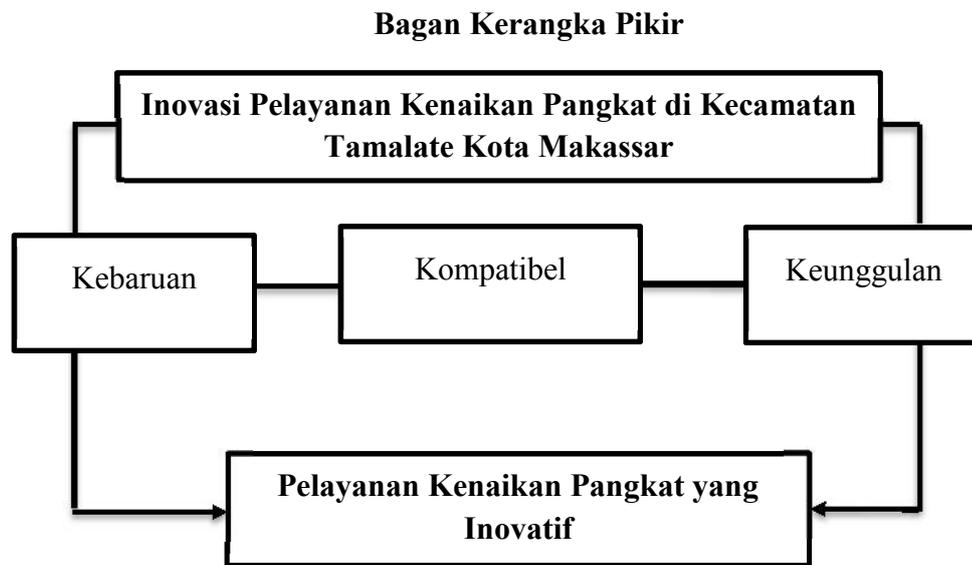
#### **D. Kerangka Pikir**

Inovasi kenaikan pangkat bagi aparatur sipil negara merupakan bentuk penghargaan dan apresiasi suatu organisasi dalam peningkatan kualitas kerja serta menjadi tolak ukur jalannya proses pemanfaatan sumber daya manusia yang terus beregenerasi. Pengangkatan aparatur sipil negara dalam suatu jabatan dilaksanakan berdasarkan prinsip profesionalisme sesuai dengan

kompetensi, prestasi kerja, dan jenjang pangkat yang diterapkan untuk jabatan itu serta syarat obyektif lainnya tanpa membedakan jenis kelamin, suku, agama, ras atau golongan.

Pada pelaksanaan Inovasi kenaikan pangkat di Kecamatan Tamalate Kota Makassar perlu kiranya menerapkan sebuah inovasi yang mempunyai nilai lebih dibandingkan dengan cara sebelumnya. Rogers dalam Lembaga Administrasi Negara (2007:115) terdapat tiga konsep inovasi dalam pelaksanaan pelayanan kenaikan pangkat yakni mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, adanya kebaruan yang melekat dalam sebuah inovasi, dan mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya.

Sebuah inovasi dalam pelaksanaan kebijakan dan pelayanan diharapkan dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik, dengan penemuan baru yang berbeda dari sebelumnya berupa hasil pemikiran dan ide yang dapat dikembangkan dan di implementasikan sehingga terwujudlah pelayanan kenaikan pangkat yang inovatif.



**Gambar 1.1**

#### **E. Fokus penelitian**

Fokus penelitian ini berangkat dari latar belakang masalah, kemudian dirumuskan dalam rumusan masalah dan dikaji berdasarkan teori dalam tinjauan pustaka. Adapun fokus penelitian yang berpijak dari rumusan masalah adalah "Inovasi Pelayanan". Untuk menganalisis inovasi pelayanan kenaikan pangkat aparatur sipil negara di Kecamatan Tamalate Kota Makassar dengan mengacu pada beberapa indikator, yaitu:

1. Kebaruan pelaksanaan inovasi pelayanan kenaikan pangkat aparatur sipil negara di Kecamatan Tamalate Kota Makassar
2. Kompatibel pegawai dalam melaksanakan inovasi pelayanan kenaikan pangkat aparatur sipil negara di Kecamatan Tamalate Kota Makassar
3. Keunggulan inovasi yang digunakan dalam pelayanan kenaikan pangkat aparatur sipil negara di Kecamatan Tamalate Kota Makassar

## **F. Deskripsi Fokus Penelitian**

Inovasi kenaikan pangkat bagi aparatur sipil negara tentulah mempunyai target untuk menciptakan kondisi rotasi kepegawaian yang efektif dan efisien untuk menunjukkan tingkat keberhasilan inovasi kenaikan pangkat yang dilakukan oleh pihak Kecamatan Tamalate Kota Makassar terdapat beberapa prinsip yang ditetapkan pada Undang-Undang Nomor 12 tahun 2002 tentang kenaikan pangkat pegawai negeri sipil (PNS) Republik Indonesia dan bentuk inovasi yang dilakukan oleh pihak pemerintah Kota Makassar dalam meningkatkan kualitas pelayanan internal dalam inovasi kenaikan pangkat yang dibahas pada penelitian ini terdapat beberapa indikator yaitu sebagai berikut:

### **1. Kebaruan**

Kebaruan adalah ciri dari suatu inovasi yang bersifat baru yakni belum pernah dilakukan sebelumnya. Sebuah inovasi tentu harus memiliki nilai kebaruan yang ditawarkan hal inilah yang akan membedakan dari cara-cara sebelumnya. Kebaruan yang dimaksud dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Inovasi program yang belum pernah diterapkan ditempat lain
- b. Inovasi program menggunakan gagasan dan metode yang belum pernah ada sebelumnya
- c. Inovasi program merupakan turunan dari program atau kebijakan sebelumnya

## 2. Kompatibel

Kompatibel atau kesesuaian adalah proses pergantian yang dilakukan tanpa menghilangkan cara yang lama dengan cara yang baru. Kesesuaian dilakukan agar inovasi yang ditawarkan dapat dilakukan dengan mudah dan cepat sehingga proses transisi dapat berjalan dengan tepat. Kompatibel yang dimaksud dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Kesesuaian kualitas program dengan manfaat yang dirasakan setelah melakukan inovasi program
- b. Kesesuaian efisiensi biaya dengan inovasi program yang telah dilakukan
- c. Kesesuaian desain dengan kebutuhan pengguna atau menerima manfaat program.

## 3. Keunggulan

Keunggulan adalah suatu cara yang bersifat lebih unggul yakni dengan memiliki nilai lebih dari cara yang digunakan sebelumnya. Keunggulan tersebut tentunya harus bersifat lebih maju dengan metode atau cara yang akan dilakukan. Keunggulan yang dimaksud dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Adanya keunikan dari program sebelumnya
- b. Kemudahan dalam penggunaan aplikasi (efektif)
- c. Program inovasi jarang dijumpai
- d. Tidak mudah ditiru

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini sementara waktu direncanakan selama  $\pm$  2 bulan, yaitu dimulai dari bulan juni sampai agustus tahun 2018. Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Tamalate Kota Makassar dengan alasan sebagai instansi terkait dalam pelaksanaan inovasi prosedural kenaikan pangkat, namun masih terdapat permasalahan seputar pelayanannya, sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian tersebut.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Sugiono (2012 : 9) mengemukakan penelitian kualitatif sebagai metode peneliti yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah yaitu peneliti akan berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan secara tepat dan jelas mengenai sifat dan keadaan, situasi dan kondisi, gejala dan perkembangannya serta hubungan antara obyek penelitian dengan gejala masyarakat lainnya.

##### **1. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan peneliti adalah fenomenologi dengan pendekatan kualitatif ini dianggap merupakan hal yang paling tepat untuk menggambarkan permasalahan secara mendalam yang sesuai dengan

masalah dan tujuan penelitian. sehubungan dengan inovasi kenaikan pangkat di Kecamatan Tamalate Kota Makassar.

### **C. Sumber Data**

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang bersumber dari hasil pengamatan (*observasi*) dan wawancara (*interview*) dengan beberapa pegawai di Kecamatan Tamalate Kota Makassar.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder ialah data yang didapat dari laporan-laporan dan informasi lain yang bersumber dari literatur dan informasi lain yang berhubungan dengan penulisan ini.

### **D. Informan Penelitian**

Penelitian kualitatif tidak direncanakan untuk membuat generalisasi dari penelitiannya. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif, tidak dikenal adanya populasi dan sampel. Subjek penelitian menjadi informan memberikan berbagai informasi yang dibutuhkan selama proses penelitian. Informan penelitian ini terdiri dari tiga macam yaitu (1) informan kunci (*key informan*), yaitu memiliki informasi pokok yang diperlukan, dan mengetahui pokok yang diperlukan dalam penelitian, (2) informan utama, adalah yang terlibat langsung dan berinteraksi sosial yang diteliti, (3) informan tambahan, ialah dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dengan yang sedang diteliti.

Berdasarkan uraian di atas maka penelitian menyimpulkan menentukan informan dengan menggunakan purposive sampling (Sugiono, 2012 : 85). Sampling purposive yang dimaksud yaitu penentuan informan tidak berdasarkan pada strata, kedudukan, pedoman atau wilayah tetapi berdasarkan pada tujuan tertentu yang masih memiliki hubungan dengan permasalahan penelitian, maka peneliti menentukan informan yang terdiri atas :

Tabel. 2.1 Informan Penelitian

<b>No.</b>	<b>Nama Informan</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Inisial Informan</b>	<b>Jumlah</b>
1.	<b>Fahyuddin, A.P, M.H</b>	Camat Kecamatan Tamalate	FY	1 orang
2.	<b>Azhar Hidayat , S.TP</b>	Kasubag. Perencanaan dan Keuangan	AH	1 orang
3.	<b>St. Fatimah, S.Ip</b>	Kasubag. Umum dan Kepegawaian	SF	1 orang
4.	<b>Amran Barang, S.Sos</b>	Kepala seksi pemerintahan, kinerja luarah dan RT/RW	AB	1 orang
5.	<b>Syamsul, M., S.Sos</b>	Kepala seksi ketentram, ketertiban dan penegakkan PERDA	SM	1 orang
6.	<b>Sitti Mutia</b>	Staff bagian umum dan kepegawaian	MT	1 orang
7.	<b>Idul S</b>	Aparat sipil negara (ASN) yang naik pangkat	ID	1 orang
8.	<b>Syamsuddin Tjalo</b>	Aparat sipil negara (ASN) yang naik pangkat	ST	1 orang
9.	<b>Amiruddin</b>	Aparat sipil negara (ASN) yang naik pangkat	AM	1 orang
<b>Total</b>				<b>9 orang</b>

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam memperoleh data yang relevan dengan tujuan penelitian, baik data sekunder dan data primer, maka digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

### 1. Observasi

Observasi dalam hal ini adalah peneliti melakukan pengumpulan data dengan mengunjungi secara langsung di lapangan dan melakukan tanya jawab singkat yang berhubungan dengan variabel. Dalam pelaksanaan observasi diharapkan dapat memperoleh data yang tak dapat diperoleh melalui wawancara.

### 2. Wawancara

Teknik wawancara digunakan oleh penulis untuk mengetahui bagaimana inovasi kenaikan pangkat yang telah berhasil dilaksanakan oleh pihak kecamatan tamalate. wawancara dilakukan untuk memperoleh data-data yang akurat dari ahlinya.

### 3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini berupa dokumen resmi sehubungan dengan masalah sumber dan jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini.

## **F. Teknik Analisis Data**

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2010), mengemukakan bahwa analisis data kualitatif dilakukan terus-menerus sampai tuntas dan secara interaktif. Aktifitas dalam menganalisis data yaitu Reduksi Data,

Penarikan Kesimpulan dan Penyajian Data. Adapun penjelasannya sebagai berikut :

#### 1. Reduksi data

Mereduksi data ialah merangkum, menentukan hal-hal pokok, dan berfokuskan pada yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, yang memudahkan peneliti untuk pengumpulan data selanjutnya.

#### 2. Penyajian Data

Penyajian data adalah suatu rakitan informasi yang memungkinkan kesimpulan penelitian dilakukan. Pada bagian ini, data yang di sajikan telah di sederhanakan dalam reduksi data dan harus ada gambaran secara menyeluruh dari kesimpulan yang di ambil.

#### 3. Penarikan kesimpulan

Langkah selanjutnya yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang di kemukakan masih bersifat sementara. Apabila kesimpulan sejak awal di dukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisiten saat peneliti mengumpulkan data, maka kesimpulan yang di kemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

### **G. Keabsahan Data**

Pengabsahan data pada implementasi metode *hypnoteaching* pada pelayanan publik menggunakan triangulasi data, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data memanfaatkan sumber yang lain di luar data tersebut sebagai

pembandingan atau untuk keperluan pengecekan data yang sudah ada. Menurut Sugiyono (2012:27), keabsahan data menggunakan triangulasi yaitu:

### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan dan pengujian data yang diperoleh melalui hasil pengamatan, wawancara dan dokumen yang ada. Kemudian peneliti membandingkan wawancara dengan hasil pengamatan dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

### 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan berdasarkan pada pengecekan data dengan sumber yang sama tetapi teknik yang berbeda. Dalam hal ini data yang diperoleh wawancara, lalu dicek dengan dokumen dan observasi. Apabila dalam pengujian kredibilitas data yang menggunakan tiga teknik tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti akan melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data, demi memastikan data yang mana dianggap benar atau mungkin semuanya benar karena sudut pandang berbeda-beda.

### 3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian

kredibilitas data dapat dilakukan berdasarkan pada pengecekan dengan observasi, wawancara atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka di lakukan secara berulang-ulang sehingga sampai di temukan kepastian datanya. Triangulasi dapat juga di lakukan dengan cara mengecek hasil penelitian, dari tim peneliti lainnya di beri tugas melakukan pengumpulan data.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini peneliti akan dideskripsikan hasil penelitian lapangan dan pembahasan dari data yang menyangkut fokus penelitian sebagai tindak lanjut dari hasil pengumpulan data. Sebelum mendeskripsikan hasil penelitian lapangan dan pembahasan, maka terlebih dahulu peneliti akan menguraikan secara singkat tentang selayang pandang Kecamatan Tamalate menjadi tempat atau lokasi penelitian.

#### **A. Profil Kecamatan Tamalate**

##### **1. Selayang Pandang Kecamatan Tamalate**

Kota Makassar merupakan salah satu pemerintahan Kota dalam wilayah Provinsi Sulawesi Selatan yang terbentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang pembentukan daerah - daerah Tingkat II di Sulawesi, sebagaimana yang tercantum dalam Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822. Kota Makassar menjadi Ibukota Provinsi Sulawesi Selatan berdasarkan Undang - Undang Nomor 13 Tahun 1965, (Lembaran Negara Tahun 1965 Nomor 94), dan kemudian berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 Daerah Tingkat II Kotapraja Makassar diubah menjadi Daerah Tingkat II Kotamadya Makassar.

Kota Makassar yang merupakan Ibukota Provinsi Sulawesi Selatan terletak di pantai barat pulau Sulawesi berada dalam titik koordinat  $119^{\circ}4'29,038''$  -  $119^{\circ}32'35,781''$  bujur timur dan  $4^{\circ}58'30,052''$ - $5^{\circ}14'0,146''$  lintang selatan

dengan luasan 17.577 hektar. Secara administrasi Kota Makassar terbagi atas 15 Kecamatan dan 153 Kelurahan. Bagian utara kota terdiri atas Kecamatan Biringkanaya, Kecamatan Tamanlarea, Kecamatan Tallo, Kecamatan Ujung Tanah dan Kecamatan Kepulauan Sangkarrang. Di bagian selatan terdiri atas Kecamatan Tamalate dan Kecamatan Rappocini. Di bagian timur terbagi atas Kecamatan Manggala dan Kecamatan Panakkukang. Bagian barat adalah Kecamatan Wajo, Kecamatan Bontoala, Kecamatan Ujung Pandang, Kecamatan Makassar, Kecamatan Mamajang, dan Kecamatan Mariso.

Wilayah Kecamatan Tamalate berada di bagian selatan Kota Makassar. Secara astronomis Kecamatan ini terletak antara  $5^{\circ} 10,30''$  BT dan  $119^{\circ}24,28''$ LS dengan luas wilayah  $20,21 \text{ km}^2$  atau 11,50 dari luas Kota Makassar. Hal ini menyebabkan Tamalate menjadi Kecamatan dengan wilayah terluas keempat. Letak masing-masing kelurahan ke Ibukota Kecamatan berkisar 1-10 km, dengan kelurahan Maccini Sombala sebagai kelurahan yang berada paling dekat dengan kantor Camat Tamalate. Hal ini dikarenakan kantor Kecamatan Tamalate berada di wilayah kelurahan tersebut. Sedangkan jarak Ibukota Kecamatan ke Ibu Kota Makassar 5 km.

Rincian luas masing-masing Kecamatan, diperbandingkan dengan persentase luas wilayah Kota Makassar sebagai berikut :

**Tabel. 3.1**

Luas wilayah dan presentase terhadap luas wilayah Menurut Kecamatan di Kota Makassar Tahun 2016

<b>Kode Wilayah</b>	<b>Kecamatan</b>	<b>Luas Area</b>	<b>Persentase Terhadap Luas Kota Makassar</b>
010	Mariso	1,82	1,04
020	Mamajang	2,25	1,28
030	Tamalate	20,21	11,50
031	Rappocini	9,23	5,25
040	Makassar	2,52	1,43
050	Ujung Pandang	2,63	1,50
060	Wajo	1,99	1,13
070	Bontoala	2,10	1,19
080	Ujung Tanah	5,94	2,51
090	Tallo	5,83	3,32
100	Panakkukang	17,05	9,70
101	Manggala	24,14	13,73
110	Biringkanaya	48,22	27,43
111	Tamalanrea	31,84	18,12
112	Kepulauan Sangkarrang	15,50	0,87
7371	Kota Makassar	17.577	100.00

Sumber: Perda Nomor 4 Tahun RTRW Kota Makassar 2015-2034

Secara topografi Kota Makassar dicirikan dengan keadaan dan kondisi sebagai berikut: tanah relatif datar, bergelombang, dan berbukit serta berada pada ketinggian 0-25 meter diatas permukaan laut (dpl) dengan tingkat kemiringan lereng (elevasi) 0-15%. Sementara itu, dilihat dari klarifikasi kelerengannya, sebagian besar berada pada kemiringan 0-5%. Dari hasil penelitian yang ada menunjukkan bahwa untuk kondisi ruang seperti ini Kota Makassar sangat berpotensi untuk pengembangan kegiatan permukiman, perdagangan, jasa, industri, rekreasi, pelabuhan laut dan fasilitas penunjang lainnya. Kota Makassar terus

berbenah diri menjadi sebuah Kota Dunia yang berperan tidak hanya sebagai pusat perdagangan dan jasa tetapi juga sebagai pusat kegiatan industri, pusat kegiatan pemerintahan, pusat kegiatan edu-entertainment, pusat pelayanan pendidikan dan kesehatan, simpul jasa angkutan barang dan penumpang baik darat, laut maupun udara.

## **2. Visi Dan Misi**

Visi Kecamatan Tamalate ***"Terwujudnya pelayanan prima dan profesional dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan masyarakat untuk mendukung visi Makassar"***.

Untuk memberikan kejelasan tentang makna yang terkandung dalam visi tersebut, maka Kecamatan Tamalate melaksanakan misi sebagai berikut :

1. Mengoordinasikan penyelenggaraan pembinaan ideologi negara dan kesatuan bangsa, pembinaan kerukunan hidup beragama, pengoordinasian kegiatan instansi pemerintah, pemberdayaan masyarakat pembinaan administrasi Kecamatan, serta pembinaan administrasi kependudukan.
2. Mendorong peningkatan kualitas sumber daya manusia aparat, peran serta dari pembinaan masyarakat.
3. Peningkatan pelayanan prima Kecamatan terhadap seluruh lapisan masyarakat
4. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana umum
5. Mendorong peningkatan penyelenggaraan pengembangan perekonomian wilayah Kecamatan dan kelurahan.

6. Mengoordinasikan penyelenggaraan pembinaan ketentraman dan ketertiban umum serta kemasyarakatan, penerapan, penegakkan pelaksanaan peraturan daerah dan peraturan walikota serta perundang-undangan.

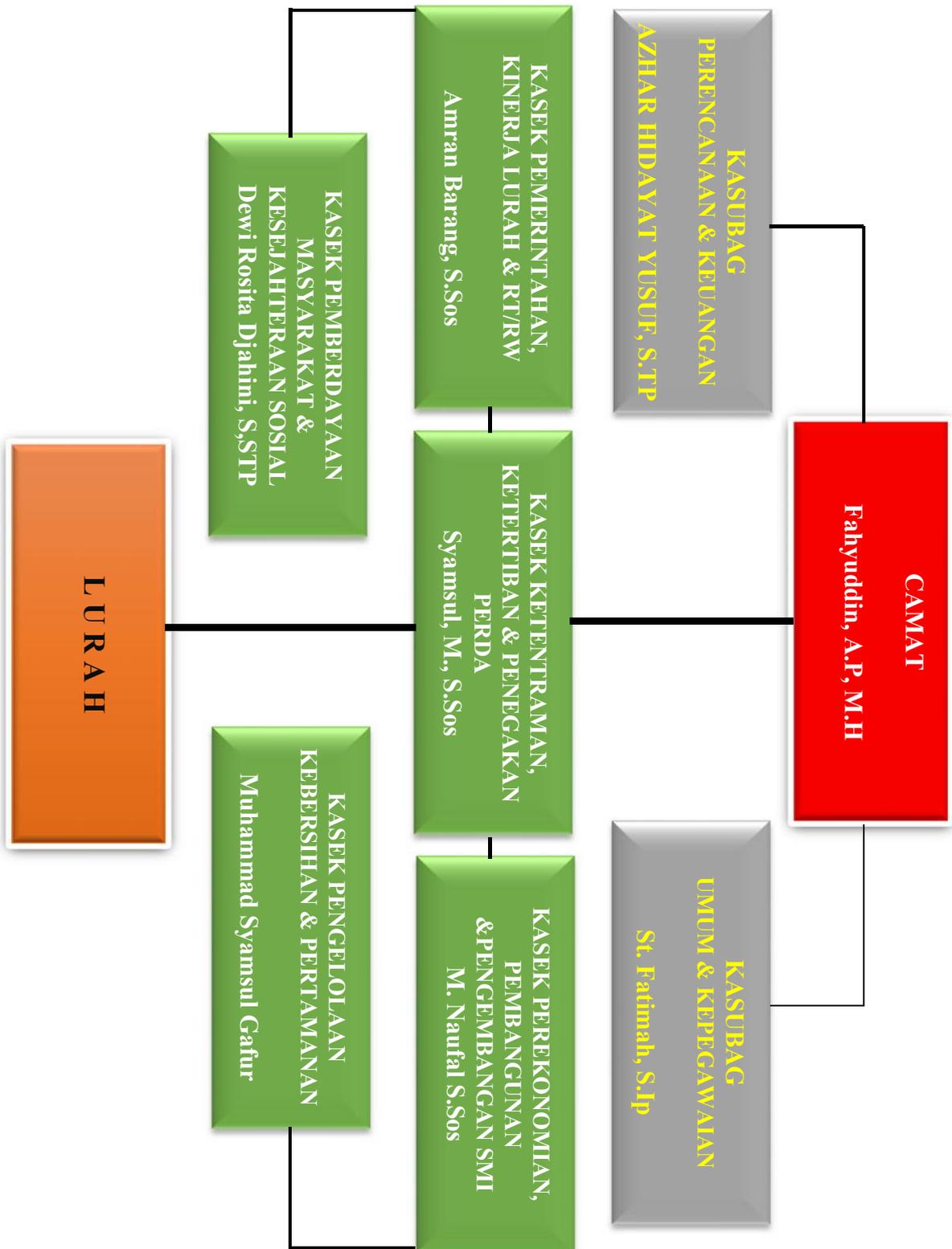
### **3. Kondisi Kepegawaian di Kecamatan Tamalate**

Saat ini SKPD Kecamatan Tamalate memiliki 111 ASN yang tersebar di 11 kelurahan (ampra bulan agustus 2017). Jumlah tenaga kontrak waktu terbatas sebanyak 129 tenaga administrasi dan petugas kebersihan. Distribusi ASN pada setiap kelurahan disesuaikan dengan luas wilayah. Rata-rata setiap kelurahan memiliki pegawai 7-8 yang berstatus ASN, sedangkan pegawai yang berstatus Pegawai Kontrak waktu terbatas sebanyak 4-7. Distribusi tersebut diharapkan dapat memaksimalkan pelayanan yang ada di masing-masing kelurahan. ASN yang ada di kantor Kecamatan Tamalate mencapai 18 belum termasuk petugas kebersihan.

Berdasarkan tingkat pendidikan, Kecamatan Tamalate masih di dominasi oleh ASN dengan kualifikasi S1 sejumlah 54 sedangkan ASN dengan kualifikasi pendidikan S2 sebanyak 3, 41 lulusan SMA/ sederajat, 2 lulusan SMP serta 6 lulusan SD. Berdasarkan golongan ruang, pangkat tertinggi yaitu Pembina (IV/a) sebanyak 3 orang, penata Tk.I (III/d) sebanyak 20, penata (III/c) sebanyak 22, Penata Muda Tk. I (III/b) sebanyak 14, Penata Muda (III/a) sebanyak 14. Pengatur Tk. I (II/d) sebanyak 1, pengatur (II/c) sebanyak 8, Pengatur Muda Tk. I (II/b) sebanyak 11, pengatur (II/a) sebanyak 7. Golongan juru (I/c) sebanyak 5, Juru Muda Tk. I (I/b) dan Juru Muda (I/a) masing-masing sebanyak 1.

#### 4. Bagan Struktur Kepegawaian Di Kecamatan Tamalate

tabel 4.1 struktur kepegawaian kecamatan



**Tabel. 5.1**  
**Daftar Nama-Nama Pegawai Yang Telah Naik Pangkat Di Kecamatan**  
**Tamalate Kota Makassar Periode 2018**

<b>No.</b>	<b>NAMA PEGAWAI</b>	<b>PANGKAT GOLONGAN</b>	<b>PENDIDIKAN</b>	<b>JABATAN</b>
1	Amran barang, S.Sos	III/C	S.1	Kasi pemerintahan, kinerja lurah dan rt/rw
2	Muh. Said	III/B	S.1	Kasi ekbang, sosial dan penerapan gerakan sentuh hati
3	Bombang	II/C	SMEA	Pengelola data PBB
4	Syaifullah Syam Dm	II/C	SMA	Pengadministrasi umum
5	Bakri	II/C	SMA	Tenaga adminsitrasi kantor
6	Muhammad Arifin	II/C	STM	Pengadministrasi umum
7	H. Andi ismail	III/C	S.1	Sekretaris Kel. Bontoduri
8	Masteri Yadi B	III/B	D-IV	Sekretaris Kel. Maccini Sombala
9	Aziz, S.E	III/C	S.1	Sekretaris Kel. Manuruki
10	Awaluddin Majid	III/C	SMA	Kasi Pengelolaan Kebersihan
11	Muhammad Ari Fadli	III/C	D-IV	Lurah Manuruki
12	Bahktiar Bahar, ST	III/C	S.1	Lurah Bontoduri
13	Syafruddin, S.Ip	III/a	S.1	Kolektor PBB
14	Harry Muharram	III/d	S.1	Lurah balang baru
15	H. M. Idris, S.ip	III/a	S.1	Kasi pengelola kebersihan kelurahan jongaya
16	H. Rasudin, SE	III/b	S.1	Kasi pemerintahan, pengelolaan jaringan
17	H. Hasan Sulaiman	III/b	S.1	Camat Tamalate

Sumber : Data Pangkat/ Eselon Kepegawaian Di Kecamatan Tamalate Periode 2018

Berdasarkan tabel diatas, bahwa terlihat sumber daya manusia dalam pengelolaan kenaikan pangkat terdiri dari pegawai negeri sipil yang berpendidikan sarjana strata 1 sebanyak 50 % dan yang berpendidikan sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA) atau sederajat lainnya sebanyak 30 % serta yang berpendidikan Diploma IV sebanyak 20 % .Hal ini menunjukkan bahwa sumberdaya manusia dalam pengelolaan kenaikan pangkat sebagian besar mengandalkan potensi dari sumber daya sarjana strata 1. Mereka digunakan pada jenis pekerjaan yang relatif tetap dengan deskresi tinggi sedangkan Diploma IV dan berpendidikan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA) atau sederajat lainnya Mereka digunakan pada jenis pekerjaan yang relatif tetap dengan deskresi kecil di Kecamatan Tamalate. Hal tersebut merupakan salah satu faktor dalam meningkatkan pencapaian kinerja pelayanan inovasi kenaikan pangkat yang bersangkutan sehingga ASN hanya berfokus pada uraian masing-masing karena hal-hal yang menyangkut kenaikan pangkat menjadi tanggung jawab bagian umum dan kepegawaian.

#### **B. Kebaruan Pelayanan Kenaikan Pangkat Di Kecamatan Tamalate Kota Makassar.**

Kebaruan merupakan pengembangan dari inovasi pelayanan kenaikan pangkat yang sudah ada sebelumnya, karena inovasi pelayanan kenaikan pangkat yang mengalami pembaharuan dapat memberikan dampak positif bagi pengembangan inovasi di Kecamatan Tamalate serta dapat menjadi percontohan pelayanan yang efektif bagi Kecamatan yang ada di Kota Makassar dengan cara melakukan replikasi. Kebaruan program pelayanan kenaikan pangkat dapat

dikatakan sebagai inisiatif terobosan pelayanan yang membantu dalam menjalankan kebijakan pengadministrasian kenaikan pangkat dari instansi /lembaga publik sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Proses inovasi kebaruan pelayanan yang ada di Kecamatan Tamalate tidak lepas dari sistem kinerja aparatur kepegawaian setempat masih dalam tahap peningkatan publik sebagai wujud reformasi birokrasi untuk lebih mempermudah pelayanan publik, sementara itu proses reformasi birokrasi yang sekarang sedang berlangsung dilakukan oleh pemerintah yang mencita-citakan pemerintahan yang lebih efektif dan efisien. Inovasi pelayanan publik yang idealnya harus tumbuh dari budaya organisasi, karena diharapkan akan berkembang dan berkelanjutan mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik maka dalam peningkatan tersebut maka kebaruan terbagi atas tiga aspek yaitu : inovasi program yang belum pernah diterapkan ditempat lain, inovasi program menggunakan gagasan dan metode yang belum pernah ada sebelumnya serta inovasi program merupakan turunan dari program atau kebijakan sebelumnya.

### **1. Inovasi program yang belum pernah diterapkan ditempat lain.**

Inovasi program yang belum pernah diterapkan ditempat lain khususnya dalam sistem pelayanan kenaikan pangkat merupakan salah satu hal yang menjadi fokus dari Kecamatan Tamalate baik dari sumber daya manusia dalam pengelolaan inovasi yang sebelumnya telah ada kebijakannya dan komunikasi dari *stakeholder* yang ada adalah hal yang tidak bisa dilepaskan dalam upaya menciptakan inovasi yang terus membaik. Demikian halnya pengelolaan kenaikan pangkat adalah sebuah hak bagi seorang pegawai sebab dalam organisasi

badan kepegawaian daerah Kota Makassar selalu berkoordinasi dengan pihak Kecamatan - Kecamatan yang ada dalam pembaharuan inovasi pelayanan dan management proses kenaikan pangkat yang lebih memudahkan dalam pengurusan kenaikan pangkat bagi pegawai yang telah memenuhi syarat. Untuk mengetahui mengapa kebaruan pelayanan kenaikan pangkat di Kecamatan Tamalate Kota Makassar dapat dilihat dari hasil wawancara sebagai berikut :

Hasil wawancara dengan Camat Tamalate Kota Makassar terkait masalah Inovasi program yang belum pernah diterapkan ditempat lain mengatakan bahwa :

“ ya, inovasi ini sebenarnya merupakan konsep dari kasubag kepegawaian langsung dek dan bersama dengan staffnya yang lain juga menangani masalah program pelayanan kepegawaian dengan metodenya masih hanya berfokus pada pelayanan jemput berkas dalam hal ini pegawai tidak perlu repot lagi dalam mengurus dokumennya itu, dia ada namanya bank data administrasi kepegawaian nah disitukan lengkap data riwayat mereka kemudian data itulah yang dikelola dan siapa-siapa pegawai yang sudah siap direkomendasikan kenaikan pangkatnya sehingga pegawai bersangkutan bisa lebih fokus lagi dalam memberikan pelayanan dan menjalankan kinerjanya sebaik mungkin.” (Hasil wawancara FY,03 juli 2018)

Sesuai hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa efek dari inovasi program yang belum pernah diterapkan ditempat lain merupakan sebuah konsep yang ditawarkan oleh kasubag umum dan kepegawaian beserta staffnya yang mengelolah dalam memberikan pelayanan jemput berkas yang sebelumnya manual menjadi lebih mudah yang dimana seorang pegawai yang bersangkutan lebih aktif dalam melakukan pengimputan data kepegawaian terlebih lagi sudah ada bank data kepegawaian yang tersimpat di Kecamatan jadi mempermudah pegawai mengelolah langsung pegawai mana yang siap diusulkan kenaikan pangkatnya.

Lanjut wawancara dengan Kasubag Perencanaan dan Keuangan di Kecamatan Tamalate Kota Makassar terkait masalah inovasi program yang belum pernah diterapkan ditempat lain mengatakan bahwa :

“kalau mengenai masalah itu kasubag kepegawaian bagian jauh lebih paham mengenai program inovasi pelayanan kenaikan pangkatnya kalau posisi saya dek hanya mengurus mengenai pegawai yang sudah terbit SK kenaikan pangkatnya dari BKD terus kasubag kepegawaian ambil dan menyerahkan ke saya data ASNnya setelah itu pegawai hanya menunggu dan diinformasikan kepada pegawai yang bersangkutan yang telah naik pangkat.”(Hasil wawancara AH,05 Juli 2018)

Sesuai hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa efek dari inovasi program yang belum pernah diterapkan ditempat lain merupakan program langsung dari kasubag umum dan kepegawaian yang dimana program pelayanan kenaikan pangkat berdasarkan SK yang dikeluarkan oleh BKD dan lebih lanjut pihak perencanaan dan keuangan yang mengelolah dan menerima dokumen kenaikan pangkat seorang pegawai berdasarkan pangkat strukturalnya.

Lanjut wawancara dengan Kasubag Umum dan Kepegawaian di Kecamatan Tamalate Kota Makassar terkait masalah inovasi program yang belum pernah diterapkan ditempat lain mengatakan bahwa :

“iya.. inovasi yang selama ini saya implementasikan di Kecamatan ini atas inisiatif saya karena melihat konsentrasi pelayanan kenaikan pangkat ini masih di latarbelakangi system pelayanan manual di setiap pelayannya dan banyak memakan waktu terlebih lagi pegawai terkadang masih bingung dalam mengurus kenaikan pangkatnya sehingga atas dasar itulah maka saya berinisiatif mengreformasi tata pelayanan dengan system jemput berkas yang berdasarkan sistem informasi manajemen kepegawaian yang berbasis pelayanan yang sepenuhnya tanggung jawab kami.”(Hasil wawancara SF, 6 Juli 2018)

Sesuai hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa efek dari inovasi program yang belum pernah diterapkan ditempat lain merupakan

konsentrasi pelayanan kenaikan pangkat ini masih di latar belakang system pelayanan manual di setiap pelayanannya dan dan banyak memakan waktu terlebih lagi pegawai terkadang masih bingung dalam mengurus kenaikan pangkatnya jadi berinisiatif mengreformasi tata pelayanan dengan system jemput berkas yang berdasarkan sistem informasi management kepegawaian yang berbasis pelayanan yang sepenuhnya tanggung jawabnya.

Berdasarkan hasil pengamatan selama dilapangan mengenai Kebaruan pelayanan kenaikan pangkat di Kecamatan Tamalate Kota Makassar terkait fokus inovasi program yang belum pernah diterapkan ditempat lain dapat disimpulkan sebuah konsep yang ditawarkan oleh kasubag umum dan kepegawaian beserta staffnya yang mengelolah dalam memberikan pelayanan jemput berkas yang sebelumnya manual menjadi lebih mudah yang dimana seorang pegawai yang bersangkutan lebih aktif dalam melakukan pengimputan data kepegawaian terlebih lagi sudah ada bank data kepegawaian yang tersimpan di Kecamatan tamalate jadi mempermudah pegawai mengelolah langsung kenaikan pangkatnya namun pegawai terkadang masih bingung dalam mengurus kenaikan pangkatnya jadi pihak kecamatan tamalate berinisiatif mengreformasi tata pelayan dengan system jemput berkas yang berdasarkan sistem informasi managemen kepegawaian yang berbasis pelayanan yang sepenuhnya tanggung jawabnya. inovasi pelayanan kenaikan pangkat adalah konsep dari kasubag kepegawaian dengan salah satu staffnya yang disetujui oleh Camat serta metode kebaruan yang dilakukan oleh kasubag kepegawaian berupa pengimputan yang di ambil dari bank data administrasi kepegawaian yang sudah siap naik pangkat kemudian kasubag

kepegawaian yang mengurus kenaikan pangkat ASN ke BKD, Setelah SK dikeluarkan BKD maka kasubag kepegawaian pula yang mengambil dan diserahkan ke kasubag perencanaan dan keuangan sekaligus pegawai hanya menunggu diinformasikan telah naik pangkat.

## **2. Inovasi program menggunakan gagasan dan metode yang belum pernah ada sebelumnya.**

Inovasi program menggunakan gagasan dan metode yang belum pernah ada sebelumnya dilihat dari kondisi tersebut pembaharuan gagasan dan metode dalam mewujudkan kondisi kerja yang demokrasi, sehat, kompetitif dan integratif yang sejalan untuk mendorong kreatifitas individu melalui pemberdayaan pegawai salah satu kegiatan yang paling menunjang seperti menjaga kepuasan pihak yang dilayani dalam pengelolaan kenaikan pangkat yaitu dengan menyelesaikan setiap usulan yang masuk dengan cepat dan tepat sesuai aturan agar kualitas pelayanan benar-benar terjaga. Untuk mengetahui mengapa kebaruan pelayanan kenaikan pangkat di Kecamatan Tamalate Kota Makassar dapat dilihat dari hasil wawancara sebagai berikut :

Hasil wawancara dengan kasubag umum dan kepegawaian di Kecamatan Tamalate Kota Makassar terkait masalah inovasi program menggunakan gagasan dan metode yang belum pernah ada sebelumnya mengatakan bahwa :

“kalau melihat mengenai masalah ini sudah ada inovasinya dek seperti yang kami jalankan sekarang itu berupa sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) online selain itu updatenya dapat dilakukan setiap saat sehingga pelayanan kami terpadu dalam monitoring kenaikan pangkat yang sebelumnya masih ribet dalam pengurusan kelengkapan administrasinya sekarang lebih mudah.”(Hasil wawancara SF,06 juli 2018)

Sesuai hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa efek dari inovasi program menggunakan gagasan dan metode yang belum pernah ada dapat diketahui bahwa sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) online sudah berhasil di implementasikan selain itu updatenya dapat dilakukan setiap saat sehingga pelayanan terpadu dalam monitoring kenaikan pangkat yang sebelumnya masih ribet dalam pengurusan kelengkapan administrasinya sekarang lebih mudah.

Lanjut wawancara dengan Camat Tamalate di Kecamatan Tamalate Kota Makassar terkait masalah inovasi program menggunakan gagasan dan metode yang belum pernah ada sebelumnya mengatakan bahwa :

“ada, dek kalau metode inovasi yang selama ini kami kembangkan dalam pelayanan kepegawaian itu berupa penyediaan informasi pegawai dan penyediaan data akurat seperti sistem manajemen terpadu aparatur yang berhubungan langsung dengan bagian kasubag umum dan kepegawaian dalam mempertimbangkan penempatan pegawai sesuai kompetensinya dalam proses kenaikan pangkat dan kenaikan gaji pegawai.”(Hasil wawancara FY, 03 juli 2018)

Sesuai hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa efek dari inovasi program menggunakan gagasan dan metode yang belum pernah ada sebelumnya dapat diketahui bahwa metode yang selama ini dikembangkan system informasi management terpadu aparatur yang berhubungan langsung dengan bagian kasubag umum dan kepegawaian dalam mempertimbangkan penempatan pegawai sesuai kompetensinya dalam proses kenaikan pangkat dan kenaikan gaji pegawai.

Berdasarkan Hasil pengamatan selama dilapangan mengenai kebaruan pelayanan kenaikan pangkat di Kecamatan Tamalate Kota Makassar terkait fokus

inovasi program menggunakan gagasan dan metode yang belum pernah ada sebelumnya saat ini pihak Kecamatan Tamalate telah menerapkan sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) yang dapat diakses secara online juga serta pelayanan kepegawaian menyediakan informasi pegawai dan penyediaan data akurat seperti sistem manajemen terpadu aparatur yang berhubungan langsung agar setiap pegawai terarah penempatannya sesuai kompetensinya dalam proses kenaikan pangkat dan kenaikan gaji pegawai.

### **3. Inovasi program merupakan turunan dari program atau kebijakan sebelumnya.**

Program dan kebijakan kenaikan pangkat serta pelayanan kenaikan pangkat (PKP) bagi ASN di lingkungan OPD di Kecamatan Tamalate dimaksudkan agar dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Adanya kemudahan yang diberikan pemerintahan Kecamatan Tamalate melalui bagian umum dan kepegawaian memungkinkan bagi pelayanan aparat tidak lagi dibebankan tentang permasalahan kepegawaian kepada mereka dikarenakan pelayanan kenaikan pangkat sudah diatur oleh bagian umum dan kepegawaian baik dari kenaikan pangkat tentang pentingnya kelengkapan berkas pegawai, pembelajaran bagi pengelolaan data kepegawaian dalam melakukan verifikasi awal terhadap berkas-berkas yang diusulkan kenaikan pangkatnya.

Inovasi program baru berupa sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) turunan dari program atau kebijakan sebelumnya dari hasil kebijakan yang telah disepakati oleh pemerintah Walikota ke Kecamatan-Kecamatan yang ada di Kota Makassar terkhususnya bagi Kecamatan Tamalate dari beberapa tahun

terakhir telah mengembangkan inovasi-inovasi kebijakan untuk mempermudah kinerja kepegawaian yang ada serta dalam hal ini Kecamatan Tamalate Kota Makassar menerapkan kebijakan pengajuan berkas usulan kenaikan pangkat dan seluruh pegawai Kecamatan wajib menyetor kelengkapan kenaikan pangkat sebagaimana kebijakan yang telah ditentukan oleh kasubag umum dan kepegawaian Kecamatan Tamalate. Untuk mengetahui mengapa kebaruan pelayanan kenaikan pangkat di Kecamatan Tamalate Kota Makassar dapat dilihat dari hasil wawancara sebagai berikut :

Hasil wawancara dengan Camat Tamalate di Kota Makassar terkait masalah inovasi program merupakan turunan dari program atau kebijakan sebelumnya mengatakan bahwa :

“iya dek, dulukan seperti ini kasubag umum dan kepegawaian hanya memberikan pelayanan kenaikan pangkat apabila pegawai kecamatan yang ingin naik pangkat menyerahkan berkas kenaikan pangkatnya. Nah, setelah adanya kebijakan dari pemerintah kota dalam hal ini WaliKota Makassar tentang sistem informasi kepegawaian (SIMPEG) maka Kecamatan Tamalate melakukan inovasi program baru yaitu seluruh pelayanan yang bersangkutan tentang pelayanan kenaikan pangkat diurus langsung oleh kasubag umum dan kepegawaian bersama staffnya dengan mengambil data kepegawaian di bank adminitrasi kepegawaian sehingga tidak merepotkan lagi bagi pegawai Kecamatan yang mau naik pangkat untuk mengurusnya.”(Hasil wawancara FY, 03 juli 2018)

Sesuai hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa efek dari inovasi program merupakan turunan dari program atau kebijakan sebelumnya adalah kasubag umum dan kepegawaian hanya memberikan pelayanan kenaikan pangkat apabila pegawai Kecamatan yang ingin naik pangkat menyerahkan berkas kenaikan pangkatnya seluruh pelayanan yang bersangkutan tentang pelayanan kenaikan pangkat diurus langsung oleh kasubag umum dan kepegawaian bersama

staffnya dengan mengambil data kepegawaian di bank administrasi kepegawaian sehingga tidak merepotkan lagi bagi pegawai Kecamatan yang mau naik pangkat untuk mengurusnya.

Lanjut wawancara dengan kasubag umum dan kepegawaian di Kecamatan Kota Makassar terkait masalah inovasi program merupakan turunan dari program atau kebijakan sebelumnya mengatakan bahwa :

“iya, ada dek seperti yang mengacu pada UU no. 5 tahun 2014 dari orientasi inilah saya berinisiatif melakukan terobosan yang lebih memudahkan dalam membantu seorang pegawai dalam melengkapi kelengkapan data dan berkas yang sepenuhnya dikelola langsung oleh kami dan kemudian kami mengirim berkas usulan kenaikan pangkatnya ke BKPSDMD Kota Makassar selanjutnya hasil verifikasi BKPSDMD.”(Hasil wawancara SF,06 juli 2018)

Sesuai hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa efek dari inovasi program merupakan turunan dari program atau kebijakan sebelumnya mengacu pada UU no. 5 tahun 2014 dari orientasi inilah melakukan terobosan yang lebih memudahkan dalam membantu seorang pegawai dalam melengkapi kelengkapan data dan berkas yang sepenuhnya dikelola langsung bagian kepegawaian kemudian kami mengirim berkas usulan kenaikan pangkatnya ke BKPSDMD Kota Makassar selanjutnya hasil verifikasi BKPSDMD.

Lanjut wawancara dengan staff seksi umum dan kepegawaian di Kota Makassar terkait masalah inovasi program merupakan turunan dari program atau kebijakan sebelumnya mengatakan bahwa :

“inovasi kemarin itu dek waktu pelayanan kenaikan pangkat manual pegawai yang mengurus kenaikan pangkat biasa tidak lengkap berkasnya terus pada saat deadlinemi baru marah-marah ke kita kenapa tidak ada informasi ke dia bahwasanya ada kekurangan. Beda dengan sekarang dimana Kecamatan Tamalate menggunakan sistem informasi management kepegawaian (SIMPEG) maka bagian umum dan kepegawaian yang mengurus

itu dan masalah teknisnya itu diserahkan ke saya sehingga saya yang urus langsung data-data pegawai yang mau naik pangkat dan untuk memudahkan itu saya membuat bank administrasi kepegawaian sehingga saya tau siapa yang mau naik pangkat tinggal saya lihat dan saya kabari jika ada kekurangan berkas dan apabila sudah lengkap dia tinggal menunggu SK kenaikan pangkat yang diberikan oleh ibu kasubag umum dan kepegawaian, begitu dek.”( Hasil Wawancara MT,09 juli 2018)

Sesuai hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa efek dari inovasi program merupakan turunan dari program atau kebijakan sebelumnya pelayanan kenaikan pangkat manual pegawai yang urus kenaikan pangkat jadi makan waktu yang cukup lama disebabkan pegawai yang masih malas mengurusnya sehingga Kecamatan Tamalate menggunakan sistem informasi management kepegawaian (SIMPEG) maka bagian umum dan kepegawaian mengurus dan masalah teknisnya itu diserahkan sepenuhnya bahkan data-data pegawai yang mau naik pangkat langsung dikelola staff kepegawaian itu sendiri.

Berdasarkan Hasil pengamatan selama dilapangan mengenai kebaruan pelayanan kenaikan pangkat di Kecamatan Tamalate Kota Makassar terkait fokus inovasi program merupakan turunan dari program atau kebijakan sebelumnya dilakukan berdasarkan kebijakan dari pemerintah Kota dalam hal ini WaliKota Makassar tentang sistem informasi kepegawaian (SIMPEG) maka Kecamatan Tamalate melakukan inovasi program baru yaitu seluruh pelayanan yang bersangkutan tentang pelayanan kenaikan pangkat akan diurus langsung oleh kasubag umum dan kepegawaian. Inovasi program baru ini diberikan sepenuhnya kepada kasubag umum dan kepegawaian sehingga yang bersangkutan tentang kelengkapan data dan berkas, pengiriman berkas usulan kenaikan pangkat ke

BKPSDMD Kota Makassar kemudian hasil verifikasi BKPSDMD akan ditangani langsung oleh kasubag umum dan kepegawaian.

### **C. Kompatibel Pelayanan Kenaikan Pangkat di Kecamatan Tamalate Kota Makassar.**

Kesesuaian pelayanan kenaikan pangkat di Kecamatan Tamalate Kota Makassar merupakan proses pergantian pelayanan kenaikan pangkat yang dilakukan oleh Kecamatan Tamalate yang dimana dalam pelayanannya tidak menghilangkan cara lama, agar inovasi program pelayanan kenaikan yang baru ditawarkan dapat dengan mudah dan cepat diterima oleh pegawai. Sehingga pada proses transisi pelayanan kenaikan di Kecamatan Tamalate dapat berjalan dengan cepat yang membuat ASN atau pegawai Kecamatan Tamalate bisa berkonsentrasi pada pelayanan kepada masyarakat, karena tidak dibebankan lagi dalam proses permasalahan kepegawaian.

Adanya kesesuaian pelayanan kenaikan pangkat ini diharapkan agar terjalin hubungan yang baik antara pengelola data pegawai OPD Kecamatan Tamalate dengan sub bagian kepangkatan, jabatan dan hak-hak aparatur sipil negara pada badan kepegawaian dan pengembangan SDM daerah, yang memungkinkan dapat berjalan berdasarkan segi waktu dan biaya pelaksanaan inovasi tersebut tersusun dan memiliki alur kerja yang sesuai dengan tupoksi kepegawain itu sendiri, maka dalam peningkatan kesesuaian pelayanan kenaikan pangkat tersebut terbagi atas tiga aspek yaitu : kesesuaian kualitas program dengan manfaat yang dirasakan setelah melakukan inovasi program, kesesuaian efisiensi biaya dengan inovasi program yang telah dilakukan, kesesuaian desain dengan kebutuhan pengguna atau menerima manfaat program.

### **1. Kesesuaian kualitas program dengan manfaat yang dirasakan setelah melakukan inovasi program.**

Inovasi program pelayanan kenaikan pangkat di Kecamatan Tamalate terlihat jelas kesesuaian dengan manfaat yang dirasakan pegawai, dimana dalam terobosan inovasi terhadap pelayanan pegawai atau aparat daerah di wilayah Kecamatan Tamalate untuk mendapatkan kenaikan pangkat secara regular tanpa harus mengurus dan membawa dokumen-dokumen kenaikan pangkatnya.

Pengelolaan kepegawaian dalam inovasi kenaikan pangkat merupakan formulasi dari langkah awal yang tentunya menjadi tolak ukur yang efektif dalam melihat kualitas sumber daya manusia yang berpotensi menunjang pengembangan kemajuan dan kesejahteraan ASN itu sendiri yang dimaksudkan terwujudnya proses pembangunan yang semakin menyempit kesenjangan dan melahirkan kemandirian secara stabil, dalam struktur pola yang menjamin pengembangan yang mengedepankan prinsip inklusifitas serta pola hubungan yang setara antara stakeholder dalam pembangunan. Dengan adanya inovasi program pelayanan kenaikan pangkat ini, maka pegawai tidak diberatkan pula pada pengurusan kenaikan pangkat. Inovasi program ini mengaju pada kesesuaian kepengurusan kenaikan pangkat secara konvensional, dan mengharuskan ASN atau pegawai Kecamatan untuk aktif dimana kualitas inovasi dimanfaatkan dan diperuntukkan untuk menunjang jalannya kinerja seorang pegawai dalam memberikan manfaat bagi daerah atau masyarakat dari segi peningkatan pengetahuan dan wawasan bagi kepegawaian yang merujuk pada pengimplementasian sistem informasi management kepegawai (SIMPEG). Untuk mengetahui mengapa kompatibel

pelayanan kenaikan pangkat di Kecamatan Tamalate Kota Makassar dapat dilihat dari hasil wawancara sebagai berikut :

Hasil wawancara dengan kasubag umum dan kepegawaian Tamalate di Kota Makassar terkait masalah kesesuaian kualitas program dengan manfaat yang dirasakan setelah melakukan inovasi program mengatakan bahwa :

“iya dek, melihat segi kuliatas dalam penerapan program inovasi mulanya kenaikan pangkat yang ada berdasarkan telah sepenuhnya berjalan dengan baik yang dimana system pelayanan yang berdasarkan system informasi yang jelas tepat, logis yang memiliki standar prosedur pengelolahannya seperti pengelolaan dokument, input data, arus dokumen dan keputusan terakhir dalam informasi berkas pegawai yang bersangkutan sudah masuk apalagi melihat manfaat dari inovasi yang ada lebih memudahkan dalam pengolahan berkas tentunya dek, baik berdasarkan prestasi kerja dan system karir yang diberikan pada system prestasi kinerja aparat sipil negara (ASN) yang bersangkutan sehingga sumber daya manusia lebih giat dalam bekerja dan memberikan pelayan kepada masyarat.” (Hasil wawancara SF,06 juli 2018)

Sesuai hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa efek dari kesesuaian program dari inovasi kenaikan pangkat yaitu sistem pelayanan yang berdasarkan sistem informasi yang jelas tepat, logis yang memiliki standar prosedur pengelolahannya seperti pengelolaan dokument, input data, arus dokumen dan keputusan terakhir dalam informasi berkas pegawai yang bersangkutan serta melihat dari manfaat dari inovasinya menambah gairah semangat kinerja pegawai yang dilihat dari prestasi dan system karir dalam pelayanan kepada masyarakat agar lebih maksimal.

Lanjut wawancara dengan kepala seksi pemerintahan, kinerja lurah dan RT/RW di Kecamatan Tamalate Kota Makassar terkait masalah kesesuaian kualitas program dengan manfaat yang dirasakan setelah melakukan inovasi program mengatakan bahwa :

“manfaat yang dirasakan selama berjalannya inovasi dari program pelayanan pangkat di Kecamatan saat ini cukup memberikan kemudahan bagi seorang pegawai dalam kepengurusan dokumennya karena itu adalah hak seorang pegawai sebagai aparat sipil negara yang merupakan penghargaan yang diberikan berdasarkan atas prestasi kerjanya yang menjadi dorongan bagi pegawai untuk meningkatkan prestasi kerja dan pengabdianya sebagai aparat negara apalagi dalam usulan kenaikan pangkat atau jabatan kepegawaian dikelompokkan sesuai dengan kelompok jabatan fungsional umum yaitu staff dan jabatan fungsional tertentu jadi dek kami juga ikut aturan yang ada berdasarkan hukum baik secara teknis maupun UU No.5 tahun 2014 tentang aparat sipil negara (ASN).”(Hasil wawancara AB,10 juli 2018)

Sesuai hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa efek dari kesesuaian program dari inovasi kenaikan pangkat yaitu selama berjalannya inovasi dari program pelayanan kenaikan pangkat memberikan kemudahan bagi seorang pegawai dalam kepengurusan dokumennya karena itu adalah hak seorang pegawai sebagai aparat sipil negara yang merupakan penghargaan yang diberikan berdasarkan atas prestasi kerjanya yang menjadi dorongan bagi pegawai untuk meningkatkan prestasi kerja dan pengabdianya sebagai aparat negara berdasarkan hukum baik secara teknis maupun UU No.5 tahun 2014 tentang aparat sipil negara.

Lanjut wawancara dengan aparat sipil negara (ASN) yang telah urus pangkat di Kecamatan Tamalate Kota Makassar terkait masalah kesesuaian kualitas program dengan manfaat yang dirasakan setelah melakukan inovasi program mengatakan bahwa :

“iya lah dek, karena dengan adanya inovasi program pelayanan kenaikan pangkat ini kami selaku pegawai yang ingin naik pangkat tidak lagi mengurus berkas dan dokumen-dokumen kesana-kesini, serta kami juga sebagai pegawai Kecamatan Tamalate bisa fokus pada tupoksi kami untuk melayani masyarakat. Apalagi inovasi ini kan sudah berbasis online, jadi dengan mudah kita tau jika berkas kami tidak lengkap jika mau naik pangkat.”(Hasil wawancara AM,13 juli 2018).

Sesuai hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa efek dari kesesuaian program dari inovasi kenaikan pangkat yaitu adanya inovasi program pelayanan kenaikan pangkat ini pegawai yang ingin naik pangkat tidak lagi mengurus berkas dan dokumen-dokumen kesana-kesini dikarenakan pihak kecamatan sudah berfokus sesuai tupoksi kepegawaian dalam pengerjaan dan pelayanan kepegawaian yang ada.

Berdasarkan Hasil pengamatan selama dilapangan mengenai kompatibel pelayanan kenaikan pangkat di Kecamatan Tamalate Kota Makassar terkait fokus kesesuaian kualitas program dengan manfaat yang dirasakan setelah melakukan inovasi program system pelayanan yang berdasarkan system informasi yang jelas tepat, logis yang memiliki standar prosedur pengelolannya seperti pengolahan document, input data, arus dokumen dan keputusan terakhir dalam informasi berkas pegawai yang bersangkutan serta memberikan kemudahan bagi seorang pegawai dalam kepengurusan dokumennya karena itu adalah hak seorang pegawai sebagai aparat sipil negara yang merupakan penghargaan yang diberikan berdasarkan atas prestasi kinerjanya yang menjadi dorongan bagi pegawai untuk meningkatkan prestasi kerja dan pengabdianya sebagai aparat negara berdasarkan hukum baik secara teknis maupun UU No.5 tahun 2014 tentang aparat sipil negara sedangkan melihat dari manfaat dari inovasinya menambah gairah semangat kinerja pegawai yang dilihat dari prestasi dan system karir dalam pelayanan kepada masyarakat agar lebih maksimal serta adanya inovasi program pelayanan kenaikan pangkat ini pegawai yang ingin naik pangkat tidak lagi mengurus berkas dan dokumen-dokumen kesana-kesini dikarenakan pihak

Kecamatan sudah berfokus sesuai tupoksi kepegawaian dalam pengerjaan dan pelayanan kepegawaian yang ada.

## **2. Kesesuaian efisiensi biaya dengan inovasi program yang telah dilakukan**

Efisiensi sangat dibutuhkan dalam setiap program kebijakan, setiap kebijakan yang dikeluarkan harus memiliki anggaran dan perencanaan yang jelas, agar dalam proses pelaksanaannya dalam berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Dalam inovasi program pelayanan kenaikan pangkat ini bertujuan untuk memudahkan para pegawai agar bekerja sesuai dengan tupoksinya masing-masing dalam melayani masyarakat, sehingga dibutuhkan kesesuaian biaya yang sesuai dengan program ini.

Untuk mencapai keberhasilan, program pelayanan ini harus kompetitif, salah satu kuncinya adalah dengan inovasi yang akan berbuah efisiensi. Hal ini dapat diartikan bahwa perubahan pada inovasi, serta dapat dipertanggung jawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri. Dan atribut inovasi seperti biaya sebagai ukuran untuk menilai pelaksanaan inovasi pemerintah dapat berjalan dengan baik. Untuk mengetahui kesesuaian efisiensi biaya dengan inovasi program yang telah dilakukan maka dilakukan wawancara secara mendalam oleh peneliti, yaitu sebagai berikut :

Hasil wawancara dengan kasubag perencanaan dan keuangan Tamalate di Kota Makassar terkait masalah kesesuaian efisiensi biaya dengan inovasi program yang telah dilakukan mengatakan bahwa :

“jadi efisiensi biaya dalam inovasi program kenaikan pangkat ini dek, cukup minim dek maksudnya ada sih dianggarkan biaya tentang pengembangan inovasi disini cuman tidak terlalu banyak. hanya pengeluarannya sebatas pembayaran administratif saja terus juga terlebih lagi

sekarang ini kan berbasis online jadi lebih mudah segala pengurusan juga.”( hasil wawancara AH,05 juli 2018 )

Sesuai hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa efek dari kesesuaian program dari kesesuaian efisiensi biaya dengan inovasi program yang telah dilakukan sejauh ini ada cuman tapi tak seberapa hanya sebatas pembayaran administratif saja dan apalagi pihak Kecamatan sudah melakukan pengimputan data yang berbasis online jadi mudah segala pengurusan.

Lanjut wawancara dengan staff bidang umum dan kepegawaian di Kecamatan Tamalate Kota Makassar terkait masalah kesesuaian efisiensi biaya dengan inovasi program yang telah dilakukan mengatakan bahwa :

“menyangkut masalah efisiensi biaya sudah tidak repot lagi terus pihak ASN hanya membayar biaya administratif terus kami siapkan berkasnya dan ajukan namun kami punya deadline batas pengurusan biasanya yang menjadi kendalanya itu banyak juga pegawai yang mengurus kenaikan pangkatnya pada hari yang mepet jadi membebankan kepada kami juga jadi berkasnya numpuk dan bukan masalah kenaikan pangkat saja yang kami urus masih banyak berkas lain juga itu juga kendala kami saat.” (hasil wawancara MT,09 juli 2018 )

Sesuai hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa efek dari kesesuaian program dari kesesuaian efisiensi biaya dengan inovasi program yang telah dilakukan sejauh ini pihak kecamatan sudah tidak repot lagi ASN hanya membayar biaya administratif calon pegawai kemudian lebih lanjutnya pelayanan kepengurusannya di proses namun kendala yang cukup banyak di jumpai masih ada saja pegawai yang mengurus kenaikan pangkatnya pada hari yang mepet jadi membebankan kepada staff kepegawaian namun mereka selalu mengeluhkan juga dokumen lain yang menyangkut kepegawaian.

Lanjut wawancara dengan ASN yang telah naik pangkat di Kecamatan Tamalate Kota Makassar terkait masalah kesesuaian efisiensi biaya dengan inovasi program yang telah dilakukan mengatakan bahwa :

“tentang biaya program inovasi kenaikan pangkat disini tidak membebakan kami selaku ASN malah kami lebih dipermudah lagi karena hanya membayar administratif saja lalu pihak bagian umum dan kepegawaian yang urus lalu kami tinggal tunggu informasi selanjutnya.( hasil wawancara ID, 12 juli 2018)

Sesuai hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa efek dari kesesuaian program dari kesesuaian efisiensi biaya dengan inovasi program yang telah dilakukan sejauh ini tidak menyebabkan pada pegawai yang telah di urus berkas kenaikan pangkatnya yang berperan penting pada bidang ini adalah kasub dan staff bagian umum dan kepegawaian yang melakukan pelayanan kenaikan pangkat pegawai.

Lanjut wawancara dengan ASN yang telah naik pangkat di Kecamatan Tamalate Kota Makassar terkait masalah kesesuaian efisiensi biaya dengan inovasi program yang telah dilakukan mengatakan bahwa :

“dari biaya inovasi program kenaikan pangkat itu setahu saya yang paham itu bagian umum dan kepegawaian dek kami hanya mengirim berkas kami tapi ada juga bank kepegawaian berkasnya sudah tersusun kalau masalah biayanya hanya biaya administratif saja kayak uang capek lah karna membantu kami tdk usah lagi urus sana sini tinggal staffnya yang urus semua dan kami tinggal tunggu informasi apalagi yang kurang yang perlu dilengkapi semenjak program yang dikembangkan berupa system playan cepat dan memungkinkan kami sebagai pegawai lebih focus pada pekerjaan kami yang tiap harinya sibuk juga baik memberi pelayanan kepada masyarakat maupun menjalankan tugas pokok dan tanggung jawab kami sebagai pegawai .” (hasil wawancara ST,16 juli 2018)

Sesuai hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa efek dari kesesuaian program dari kesesuaian efisiensi biaya dengan inovasi program yang

telah dilakukan pegawai bersangkutan mengirim berkasnya ke sub umum dan kepegawain kemudian merekalah yang menangani sedangkan pegawai yang diurus kepangkatannya tinggal menunggu informasi sehingga pegawai lebih focus pada pekerjaan.

Berdasarkan Hasil pengamatan selama dilapangan mengenai kompatibel pelayanan kenaikan pangkat di Kecamatan Tamalate Kota Makassar terkait focus kesesuaian efisiensi biaya dengan inovasi program yang telah dilakukan sudah cukup efektif dimana staff bagian umum dan kepegawaian yang langsung turun tangan dalam pengerjaan kenaikan pangkat bagi ASN dan masalah biaya hanya dikenakan biaya administratifnya saja setelah itu pengurusan masalah persuratan yang dibutuhkan kenaikan pangkat ASN tersebut diproses dan mereka hanya menunggu konfirmasi berkas mereka lengkap atau kah perlu ditambah persyaratan kenaikan pangkatnya cuman yang jadi kendala inovasi masih ada juga pegawai yang mendekati jadwal dedline kenaikan pangkatnya baru mengurus jadi agak memberatkan mereka padahal jauh hari mereka sudah diinformasikan.

### **3. Kesesuaian desain dengan kebutuhan pengguna atau menerima manfaat program.**

Setiap program inovasi yang dikeluarkan oleh pemerintah memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas program melalui berbagai macam kegiatan pemberdayaan dan pembangunan khususnya pembangunan dalam segi sumber daya manusianya yang lebih inovatif sehingga sesuai dengan kebutuhan pengguna dan penerima manfaat program. Dalam jangka menengah, upaya ini diharapkan mendorong produktivitas dan pertumbuhan sumber daya manusia tentunya dengan

konteks program pelayanan kenaikan pangkat merupakan salah satu langkah yang dilakukan pemerintah untuk melakukan pembenahan pegawai. Kenaikan pangkat menjadi salah satu yang sangat ditunggu oleh ASN karena satu kali dalam empat tahun. Kenaikan pangkat merupakan wujud penghargaan atas kerja yang telah dilakukan. Selama empat tahun. Sehingga sangat sesuai dengan manfaat penerima program, karena inovasi tersebut dibuat berdasarkan kebutuhan pegawai akan adanya kemudahan dalam layanan kenaikan pangkat.

Hasil wawancara dengan kepala seksi ketentraman dan ketertiban serta penegakkan perda di Kecamatan Tamalate Kota Makassar terkait masalah kesesuaian desain dengan kebutuhan pengguna atau menerima manfaat program mengatakan bahwa :

“sebenarnya kami disini sebagai ASN cukup merasakan manfaat dari inovasi kenaikan pangkat yang dilakukan sampai sekarang seperti salah satunya kesesuaian inovasinya dek ada itu dulu kasus yang terjadi pada april 2017 dimana TMT yang bersangkutan dimudahkan pengurusan kenaikan golongannya pada saat itu pegawai yang bersangkutan kehilangan kartu kepegawaiannya baru di bulan oktober 2017 diusulkan kenaikan pangkatnya jadi sesuai dengan kebutuhan ASN tidak menunggu lama SK kenaikan pangkatnya sudah ada dek.”(hasil wawancara SM,19 juli 2018)

Sesuai hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa efek dari kesesuaian desain dengan kebutuhan pengguna atau menerima manfaat program yaitu inovasi kenaikan pangkat yang dilakukan sampai sekarang sudah berangsur membaik yang mulaya cukup berbelit dan memberatkan pegawai setelah adanya kebijakan dari pelayan kenaikan pangkat yang dikelola langsung oleh bagian umum dan kepegawain dapat meminimalisir kesalahan yang ada dalam menjalankan tugas pelayanan kepada dokumen kenaikan pangkat pegawai.

Lanjut wawancara dengan staff bidang umum dan kepegawaian di Kecamatan Tamalate Kota Makassar terkait masalah kesesuaian desain dengan kebutuhan pengguna atau menerima manfaat program mengatakan bahwa :

“iya dek, melihat manfaat dari inovasi kenaiakan saat ini sebenarnya dek belum sepenuhnya dikatakan sangat berhasil karena lagi-lagi melihat tenaga ahli yang mengurus masalah itu hanya honorer kayak kami ini. kami hanya tim pelaksana saja dan menjalankan aturan system layanan kepegawaian cepat, tepat dan akurat jangka panjangnya seperti penerapan system informasi managemet kepegawaian berbasis elektronik/online dan pada akhirnya semua tujuan tersebut dapat di wujudkan di SKPD Kecamatan Tamalate.(hasil wawancara MT,06 juli 2018)

Sesuai hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa efek dari kesesuaian desain dengan kebutuhan pengguna atau menerima manfaat program yaitu belum sepenuhnya dikatakan berhasil disebabkan tenaga ahli yang dikerja di bidang umum dan kepegawaian masih berstatus honorer dan mereka hanya tim pelaksana untuk mempermudah kegiatan kepegawaian saja yang bertugas untuk menginput data dan salah satu pelaksana dari inovasi yang ada di Kecamatan Tamalate.

Lanjut wawancara dengan ASN yang telah naik pangkat di Kecamatan Tamalate Kota Makassar terkait masalah kesesuaian desain dengan kebutuhan pengguna atau menerima manfaat program mengatakan bahwa :

“ada, manfaatnya ada dari program SIMPEG itu jauh lebih memudahkan pegawai juga apalagi program SKP tersebut, terus dilanjutkan dan dikembangkan apalagi jumlah SDM yang ada di ODP Kecamatan Tamalate berjumlah 29 tenaga kerja kontrak dan 18 ASN dan masing-masing jadwal inovasi tersebut telah tersusun dan memiliki alur kerja sehingga mempermudah pelaksanaan inovasinya.”(hasil wawancara AM,13 juli 2018)

Sesuai hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa efek dari kesesuaian desain dengan kebutuhan pengguna atau menerima manfaat program

yaitu dengan adanya program SIMPEG itu jauh lebih memudahkan pegawai juga apalagi program SKP tersebut apalagi jumlah SDM yang ada di ODP Kecamatan Tamalate berjumlah 29 tenaga kerja kontrak dan 18 ASN dan masing-masing jadwal inovasi tersebut telah tersusun dan memiliki alur kerja sehingga mempermudah pelaksanaan inovasinya.

Lanjut wawancara dengan ASN yang telah naik pangkat di Kecamatan Tamalate Kota Makassar terkait masalah kesesuaian desain dengan kebutuhan pengguna atau menerima manfaat program mengatakan bahwa :

“setahu saya masalah kesesuaian desain kebutuhan manfaat program inovasi yang telah ada disini dek tidak hanya terbatas pada layanan kenaikan pangkat saja tetap juga dapat diterapkan pada layanan kenaikan gaji berkala(KGB), layanan pension, dan satya lencana dan pada akhirnya diharapkan tujuan jangka panjangnya dek dari program PKP dapat lebih menunjang pelaksanaan inovasinya.”(hasil wawancara ST,16 juli 2018)

Berdasarkan Hasil pengamatan selama dilapangan mengenai kompatibel pelayanan kenaikan pangkat di Kecamatan Tamalate Kota Makassar terkait fokus kesesuaian desain dengan kebutuhan pengguna atau menerima manfaat program sebenarnya belum sepenuhnya berjalan efektif ahli yang mengurus masalah itu hanya honorer, mereka tim pelaksana saja dan menjalankan aturan system layanan kepegawaian tepat dan akurat jangka panjangnya seperti penerapan system informasi managemet kepegawaian berbasis elektronik/online dan pada akhirnya semua tujuan tersebut dapat diwujudkan di SKPD Kecamatan Tamalate selain itu kesesuaian desain kebutuhan manfaat program inovasi yang telah ada di Kecamatan Tamalate tidak hanya terbatas pada layanan kenaikan pangkat saja tetap juga dapat diterapkan pada layanan kenaikan gaji berkala (KGB), layanan

pensiun, dan satya lencana dan pada akhirnya diharapkan tujuan jangka panjang dari program PKP dapat lebih menunjang pelaksanaan inovasinya.

#### **D. Keunggulan Pelayanan Kenaikan Pangkat di Kecamatan Tamalate Kota Makassar.**

Keunggulan bisa diartikan sebagai kemampuan yang di dapat karena memiliki karakteristik dan sumber daya dalam suatu program inovasi pelayanan untuk mendapat kinerja yang lebih tinggi dibanding dengan inovasi pelayanan lainnya. Sebuah keunggulan yang baik adalah jantung dari kinerja sebuah lembaga pemerintah dalam system kenaikan pangkat merupakan salah satu langka yang dilakukan pemerintah agar para pegawai termotifasi dalam bekerja sesuai dengan tugas pokok dan tanggung jawabnya demi terjalannya pembangunan dan pemberdayaan sumber daya manusia yang unggul dan berdaya guna untuk mempermudah kebijakan pemerintah dalam tata kelolah penyelenggaraan lebih handal dan kreatif. Keunggulan adalah tentang bagaimana lembaga pemerintah benar-benar menempatkan strategi-strategi generik ke dalam praktek. Sebagai jantung sebuah lembaga pemerintahan tentu ini wajib dimiliki dan dilakukan oleh semua inovasi program yang dikeluarkan oleh pemerintah, jadi harus meningkatkan kompetitif advantage.

Pada dasarnya ASN berperan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional, jujur, adil dan merata dalam menyelenggarakan tugas negara, pemerintah, dan pembangunan. Sebelum inovasi ini dilakukan, ASN yang bersangkutan menyusun sendiri kelengkapan berkas usulan, saat ini bagian umum dan kepegawaian memberikan kemudahan dengan memberikan layanan kenaikan pangkat yang membantu ASN dalam menyusun berkas, menjemput

berkas, menerima kiriman berkas lewat email, menggandakan berkas tanpa harus mengeluarkan biaya. Hal tersebut menjadi inovasi ini kreatif dan berbeda.

### **1. Adanya keunikan dari program sebelumnya**

Pada dasarnya segala sesuatu yang unik dan berbeda tentu akan memberikan daya tarik tersendiri bagi para pegawai pemerintahan. Sehingga mereka lebih muda mengenali dan mengingat inovasi program layanan kenaikan pangkat yang sudah dipahami secara bersama. Sebuah inovasi program atau layanan yang memiliki keunikan khusus biasanya akan diburu oleh sumber daya yang baik. Keunikan dapat diartikan dalam konteks dan sudut pandang yang berbeda, bias dalam artian fisik maupun proses. Meski begitu sebuah keunikan program haruslah bisa dilihat dan dirasakan karena merupakan nilai pembeda. Tetapi yang juga lebih penting adalah harus tidak mudah ditiru.

Pada prinsipnya sisi keunikan dari sebuah program adalah nilai lebih bagi pemilik keunikan tersebut. Keunggulan dari kenaikan pangkat adalah wujud penghargaan pemerintah terhadap kinerja yang telah dilakukan selama empat tahun. Keunikan program menjadikan seseorang merasa tersedot perhatiannya lantas berusaha untuk mendapatkannya, keunikan juga akan membantu seseorang keluar dari lingkaran persaingan, hakekat keunikan adalah tidak mudah ditiru dan tidak mudah orang membuatnya. Sebuah lembaga pemerintahan hanya bisa maju dan berkembang pesat jika terus mempertahankan keunikannya melalui inovasi yang terus menerus sehingga dapat meningkatkan kualitas kepegawaian.

Hasil wawancara dengan Camat Tamalate di Kecamatan Tamalate Kota Makassar terkait masalah adanya keunikan dari program sebelumnya mengatakan bahwa :

“jadi begini kalau masalah mengenai keunikan dari inovasi yang ada disini dek cukuplah sederhana yang dulunya dalam kepengurusan data kenaikan pangkat ASN yang manual sekarang berubah menjadi sedikit inovatif seperti sekarang ini yang system berbasis SIMPEG jadi pegawai terlalu banyak mengurus, nanti ada bagian staff kepegawaian yang akan mengurus segala keperluan pegawai bersangkutan karna semua ada jalur-jalurnya.”(Hasil wawancara FY,03 juli 2018)

Sesuai hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa efek dari adanya keunikan dari program sebelumnya keunikan dari inovasi yang ada di Kecamatan Tamalate cukup sederhana yang mulanya dalam kepengurusan data kenaikan pangkat aparat sipil negara dikolaborasikan dengan system berbasis administrasi manajemen kepegawaian (SIMPEG).

Lanjut wawancara dengan staff bidang umum dan kepegawaian di Kecamatan Tamalate Kota Makassar terkait masalah adanya keunikan dari program sebelumnya mengatakan bahwa :

“kalau masalah keunikannya itu kami selalu berlandaskan *Standar Operating Prosedur* (SOP) kepegawaian jadi segala sesuatu yang di audit internal maupun eksternal kepegawaian memang selalu harus berkesinambungan dek dalam pengaplikasian program inovasi kenaikan pangkat bagi aparatur sipil baik dilihat dari kualitas kerja yang menjadi tolak ukurnya dalam proses pemanfaatan sumber daya manusia yang profesionalisme.”(Hasil wawancara MT,09 juli 2018)

Sesuai hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa efek dari adanya keunikan dari program sebelumnya selalu berlandaskan *Standar Operating Prosedur* (SOP) kepegawaian jadi segala sesuatu yang di audit internal maupun eksternal kepegawaian sehingga program inovasi kenaikan pangkat bagi

aparatur sipil baik dilihat dari kualitas kerja yang menjadi tolak ukurnya dalam proses pemanfaatan sumber daya manusia yang profesionalisme.

Lanjut wawancara dengan ASN yang telah naik pangkat di Kecamatan Tamalate Kota Makassar terkait masalah adanya keunikan dari program sebelumnya mengatakan bahwa :

“iya..keunikan inovasi yang ada di Kantor Kecamatan ini cukuplah membantu kami juga sebagai ASN baik dari proses administrasinya kemudian kualitas pelayanannya yang sudah jauh berbeda dari tahun kemarin dek.”(Hasil wawancara ID,12 juli 2018)

Sesuai hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa efek dari adanya keunikan dari program sebelumnya dari pendapat aparat sipil negara sangat membantu baginya baik dari proses administrasinya kemudian kualitas pelayanannya yang sudah jauh berbeda dari tahun kemarin sehingga pegawai mampu berperan aktif dan berkompetisi dalam menjalankan tugas dengan baik.

Lanjut wawancara dengan ASN yang telah naik pangkat di Kecamatan Tamalate Kota Makassar terkait masalah adanya keunikan dari program sebelumnya mengatakan bahwa :

“keunikan dalam inovasi program pengurusan kenaikan pangkat sebenarnya tidak jauh beda dengan kebijakan kemarin-kemarin kan sekarang ada namanya bank kepegawaian nah itu semua sudah ada datanya disana jadi tidak perlu lagi kami menyetor ulang berkas-berkas tinggal itu saja dikelola katanya, apalagi kan sekarang sudah serba tranparansi dalam memberikan informasi mengenai kenaikan pangkat.”(Hasil wawancara ST,16 juli 2018)

Sesuai hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa efek dari adanya keunikan dari program sebelumnya dari program kepengurusan kenaikan pangkat tidak jauh beda dengan yang sebelumnya sekarang sudah terdapat data kepegawaian jadi tidak perlu lagi kami menyetor ulang berkas-berkas tinggal itu

saja dikelola apalagi sekarang sudah serba transparansi dalam memberikan informasi mengenai kenaikan pangkat.

Berdasarkan hasil pengamatan selama dilapangan mengenai keunggulan dari pelayanan kenaikan pangkat di Kecamatan Tamalate Kota Makassar terkait tentang adanya keunikan dari program sebelumnya dalam pengembangannya sudah berbasis SIMPEG terlebih lagi dalam pengelolaan berkas admistarasi seorang pegawai dalam proses kenaikan pangkat sudah berlandaskan dengan *Standar Oprating Prosedur* (SOP) kepegawaian jadi segala sesuatu yang di audit internal maupun eksternal kepegawaian memang selalu berkesinambungan dalam pengaplikasian program inovasi kenaikan pangkat bagi aparatur sipil baik dilihat dari kualitas kerja yang menjadi tolak ukurnya dalam proses pemanfaatan sumber daya manusia yang profesionalisme.

## **2. Kemudahan dalam menggunakan aplikasi**

Untuk menciptakan sebuah keunikan program maka sangat dibutuhkan pemahaman yang mudah untuk digunakan, tentunya harus ada sistem kontrol yang ketat, dan bisa diukur seberapa baik kualitas yang telah diterapkan oleh inovasi program tersebut. Karena apa yang sudah dilakukan oleh pemerintah itu dapat di duplikasi dan direplikasikan pada tempat, waktu dan orang yang berbeda pula, dengan kualitas rasa sentuhan, dan performa yang sama. Program inovasi pelayanan kenaikan pangkat dibuat dengan formula tertentu, disusun yang sistematis atau yang berbeda sehingga menghasilkan akhir yang unik dengan dipahami oleh banyak sumber daya manusia khususnya kepegawaian. Itulah fungsi penting dari wajibnya membuat sebuah program inovasi yang unik.

Hasil wawancara dengan kasubag umum dan kepegawaian di Kecamatan Kota Makassar terkait masalah adanya kemudahan dalam menggunakan aplikasi mengatakan bahwa :

“menyangkut masalah penggunaan aplikasi sebenarnya kami belum menggunakan aplikasi dalam inovasi pelayanan kenaikan pangkat di Kecamatan Tamalate ini hanya baru system jasa dek dalam pengembangannya. tahun lalu ASN yang setengah mati mengurus ini sekarang tinggal kami saja yang uruskan jadi lebih mudah bagi ASN yang bersangkutan.”(Hasil wawancara SF,06 juli 2018)

Sesuai hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa efek dari adanya kemudahan dalam menggunakan aplikasi dalam pengembangan inovasi di Kecamatan Tamalate belum berbasis aplikasi melainkan hanya bersifat pelayanan jasa dalam pengembangannya dengan adanya system kepengurusan yang lebih mudah tanpa merepotkan lagi aparat sipil negara yang bersangkutan.

Lanjut wawancara dengan perencanaan dan keuangan di Kecamatan Tamalate di Kota Makassar terkait masalah adanya kemudahan dalam menggunakan aplikasi mengatakan bahwa :

“sampai saat ini model inovasi dalam pelayanan kenaikan pangkat ASN masih berbasis bantuan jasa dek semua dikelola berdasarkan program SIMPEG datanya dan ini juga playannya masih tahap pengembangan dan jadi percontohan dari berbagai kecamatan yang ada di Kota Makassar.”(Hasil wawancara AH,05 juli 2018)

Sesuai hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa efek dari adanya kemudahan dalam menggunakan aplikasi model inovasi dalam pelayanan kenaikan pangkat ASN masih berbasis bantuan jasa semua dikelola berdasarkan program SIMPEG tahap pengembangan dan jadi percontohan dari berbagai Kecamatan yang ada di Kota Makassar.

Lanjut wawancara dengan kepala seksi pemerintahan dan kinerja lurah,RT/RW di Kecamatan Tamalate Kota Makassar terkait masalah adanya kemudahan dalam menggunakan aplikasi mengatakan bahwa :

“Tidak ada. Masalah aplikasi kami belum menyediakan system seperti itu di segi pelayanan kenaikan pangkat di Kecamatan Tamalate ini karna yang kelolah langsung kepangkatan adalah bagian kasubag umum dan kepegawaian dan sampai sekarang belum ada saya dengar tentang aplikasi yang digunakan cuman yang ada perubahan saat ini dari segi pelayanan yang berbasis elektronik saja inovasinya.”(Hasil wawancara AB,10 juli 2018)

Sesuai hasil wawancara diatas dapat kemukakan bahwa efek dari adanya kemudahan dalam menggunakan aplikasi pihak Kecamatan Tamalate belum menyediakan system seperti itu dari segi pelayanan kenaikan pangkat hanya lebih menekankan pada pelayanan yang berbasis elektronik saja inovasinya.

Lanjut wawancara dengan ASN yang telah naik pangkat di Kecamatan Tamalate di Kota Makassar terkait masalah adanya kemudahan dalam menggunakan aplikasi mengatakan bahwa :

“belum ada. sejauh ini selama saya mengurus kenaikan pangkat belum ada saya temui menggunakan aplikasi dalam proses pelayanan kenaikan pangkat saya rasa masih sama saja dengan yang kemarin-kemarin sistemnya manual daftarnya dan berhubungan langsung dengan bagian kepegawaian nanti mereka yang membantu saya segala keperluan kelengkapannya.”(Hasil wawancara AM,13 juli 2018)

Sesuai hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa efek dari adanya kemudahan dalam menggunakan aplikasi sejauh ini selama saya mengurus kenaikan pangkat belum ada ditemui menggunakan aplikasi dalam proses pelayanan kenaikan pangkat hanya saja beberapa tahun terakhir sistemnya manual daftarnya dan berhubungan langsung dengan bagian kepegawaian.

Berdasarkan hasil pengamatan selama dilapangan mengenai keunggulan dari pelayanan kenaikan pangkat di Kecamatan Tamalate Kota Makassar terkait tentang adanya kemudahan dalam menggunakan aplikasi sejauh ini belum menerapkan sebuah aplikasi khusus dalam pengerjaan pelayanan kenaikan pangkat yang ada di Kecamatan Tamalate semuanya masih system manual yaitu berbasis jasa yang berdasarkan SIMPEG yang dikelola langsung oleh pihak kepegawaian.

### **3. Program inovasi jarang dijumpai**

Sebuah inovasi program ini lahir karena banyak sumber daya manusia yang memiliki kapasitas lemah dalam kemampuan tata kelola pemerintahan. Hal yang paling mendasar dari inovasi program ini ialah membawa berbagai kebaruan dalam praktik pembangunan dan mendorong penguasaan pengetahuan kepada para pegawai pemerintahan. Dua unsur itu diyakini bakal mendorong kontribusi terhadap pembangunan kualitas sumber daya dalam hal ini kepegawaian yang berhubungan dengan berbagai program inovasi sesuai dengan perkembangan jaman sekarang ini.

Kemajuan suatu negara atau wilayah biasanya ditandai hadirnya lompatan strategi proram pembangunan yang berlangsung secara cepat yang disebut dengan inovasi yang jarang dijumpai oleh setiap lembaga pemerintahan. maka pelayanan kepegawaian yang ditandai dengan hadirnya program kenaikan pangkat yang berbasis pada inovasi. Yaitu inovasi yang lahir dari dari perenungan mendalam, pemikiran dan gagasan serta kekuatan ide pembaruan dalam gerakan membangun kualitas kepegawaian.

Hasil wawancara dengan kasubag umum dan kepegawaian di Kota Makassar terkait masalah adanya program inovasi jarang dijumpai mengatakan bahwa :

“seperti yang kita lihat dek disini inovasinya sebenarnya tidak jauh beda dengan pelayan di kecamatan lain sebenarnya tapi kalau membahas masalah kebijakan yang dibuat disini atas inisiatif perbaikan pelayanan yang sebenarnya harus dikembangkan makanya saya buat system pengurusan administrative pelayanan kenaikan pangkat bagi ASN tidak berbelit-belit apalagi kan kita juga saling terjalin hubungan yang baik antara pengelolaan data kepegawaian pusat.”(Hasil wawancara SF,06 juli 2018)

Sesuai hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa efek dari adanya program inovasi jarang dijumpai inovasinya sebenarnya tidak jauh beda dengan pelayanan di Kecamatan lain karakteristik dalam kepengurusan pelayanan kenaikan pangkat baik administratifnya tidak berbelit-belit dan mereka terjalin hubungan yang baik antara pengelolaan data kepegawaian pusat.

Lanjut wawancara dengan perencanaan dan keuangan di Kecamatan Tamalate di Kota Makassar terkait masalah adanya program inovasi jarang dijumpai mengatakan bahwa :

“cuman mau menekankan saja dek Program inovasi jarang dijumpai di Kecamatan Tamalate ini sebenarnya hampir semua berbasis monitoring yang dimana cara membuat daftar kenaikan pangkat semua ASN yang bekerja pada ODP di Kecamatan Tamalate berdasarkan prosedur SOP yang ada dan terus dilanjutkan serta dikembangkan.”(Hasil wawancara AH,05 juli 2018)

Sesuai hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa efek dari adanya program inovasi jarang dijumpai inovasinya sebenarnya hampir semua berbasis monitoring serta cara membuat daftar kenaikan pangkat semua ASN

yang bekerja pada ODP di Kecamatan Tamalate berdasarkan prosedur SOP yang ada dan terus dilanjutkan serta dikembangkan.

Lanjut wawancara dengan kepala seksi ketentraman, ketertiban dan penegakkan perda di Kecamatan Tamalate di Kota Makassar terkait masalah adanya program inovasi jarang dijumpai mengatakan bahwa :

“melihat system inovasi pengerjaan pelayanan kenaikan pangkat ASN cukuplah dikatakan berhasil karna yang mulanya manual sekarang di kolaborasikan dengan berbasis online dalam verifikasi awal terhadap berkas usulan kenaikan pangkat dalam pengerjaannya.”(Hasil wawancara SM,19 juli 2018)

Sesuai hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa efek dari adanya program inovasi jarang dijumpai inovasinya pengerjaan pelayanan kenaikan pangkat ASN cukuplah dikatakan berhasil yang mulanya manual sekarang dikolaborasikan dengan berbasis online dalam verifikasi awal terhadap berkas usulan kenaikan pangkat dalam pengerjaannya.

Berdasarkan hasil pengamatan selama dilapangan mengenai keunggulan dari pelayanan kenaikan pangkat di Kecamatan Tamalate Kota Makassar terkait adanya program inovasi jarang dijumpai hampir semua berbasis monitoring yang dimana cara membuat daftar kenaiakan pangkat semua ASN yang bekerja pada ODP di Kecamatan Tamalate berdasarkan prosedur SOP yang ada dan terus dilanjutkan serta dikembangkan serta yang mulanya manual sekarang dikolaborasikan dengan berbasis online dalam verifikasi awal terhadap berkas usulan kenaikan pangkat dalam pengerjaannya.

#### 4. Tidak mudah ditiru

Program inovasi pelayanan kenaikan pangkat disetiap daerah dalam proses pelaksanaannya mempunyai beberapa strategi yang tidak dilakukan oleh semua lembaga pemerintahan, untuk membantu lembaga pemerintah daerah dalam menjalankan inovasi suatu program maka dibutuhkan tata kelola pemerintahan yang baik dan perlu melakukan replikasi pelayanan publik. Saat ini tantangan menciptakan inovasi baru tetapi kemampuan instansi pemerintah daerah dalam mereplikasi inovasi pelayanan publik. Telah banyak inovasi yang berhasil diciptakan dengan baik ditempat atau daerah lain, agar replikasi dapat perlu menghilangkan stigma tukang tiru. Sebab yang perlu dilakukan itu meniru inovasi pelayanan publik minimal satu inovasi setiap tahunnya yang mampu dikembangkan disetiap daerah provinsi maupun kabupaten kota.

Penerapannya biasa dilakukan dengan kerjasama jaringan diantaranya dengan melakukan kompetisi inovasi pelayanan yang tidak mudah ditiru, sementara saat ini tingkat kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan publik semakin tinggi, dan itu semua ditentukan dengan kualitas sumber daya kepegawaian yang berkualitas pula.

Hasil wawancara dengan Camat Tamalate di Kecamatan Tamalate Kota Makassar terkait masalah program inovasi tidak mudah ditiru mengatakan bahwa :

“saya perjelas dek sebenarnya program inovasi yang kami ini bukannya tidak mudah ditiru ini tergantung kebijakan dan inisiatif masing-masing kecamatan karna ada SOP yang mengatur serta dikembalikan lagi kepada ASNnya itu sendiri bagaimana meningkatkan kesadarannya tentang pentingnya kenaikan pangkat, kelengkapan berkasnya serta pembelajaran

bagi kami juga dalam pengelolaan pengadministrasian yang baik saya rasa itu saja.”(hasil wawancara FY,03 juli 2018)

Sesuai hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa efek dari program inovasi tidak mudah ditiru dapat diketahui program inovasi bukannya tidak mudah ditiru tergantung kebijakan dan inisiatif masing-masing Kecamatan karena ada SOP serta dikembalikan lagi kepada ASNnya itu sendiri bagaimana meningkatkan kesadarannya tentang pentingnya kenaikan pangkat, kelengkapan berkasnya.

Lanjut wawancara dengan staff umum dan kepegawaian di Kecamatan Tamalate di Kota Makassar terkait masalah adanya program inovasi tidak mudah ditiru mengatakan bahwa :

“kalau keistimewaan pelayanannya dek yang sementara berjalan itu sederhana saja seperti sekarang kami lengkapi file kepegawaian di bank data administrasi kepegawaian tersendiri jadi setiap yang mengusulkan kenaikan pangkat tidak lagi menjadi persoalan utama.”(Hasil wawancara MT,09 juli 2018)

Sesuai hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa efek dari program inovasi tidak mudah ditiru dari segi pelayanan yang ada keistimewaannya sementara berjalan sederhana saja seperti melengkapi file kepegawaian di bank data administrasi kepegawaian tersendiri jadi setiap yang mengusulkan kenaikan pangkat tidak lagi menjadi persoalan utama.

Lanjut wawancara dengan ASN yang telah naik pangkat di Kecamatan Tamalate di Kota Makassar terkait masalah adanya program inovasi tidak mudah ditiru mengatakan bahwa :

“menurut saya pribadi inovasinya memang ada perubahan sekarang tidak terdapat lagi berkas calon ASN yang mengurus kenaikan pangkatnya tidak diusulkan setiap periode berjalan.”(Hasil wawancara ST,16 juli 2018)

Sesuai hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa efek dari program inovasi tidak mudah ditiru dari pendapat aparat sipil di atas secara pribadi inovasi pelayanan kenaikan pangkat yang ada di Kecamatan Tamalate seperti perubahan yang ada perubahan sekarang tidak terdapat lagi berkas calon ASN yang mengurus kenaikan pangkatnya tidak diusulkan setiap periode berjalan.

Lanjut wawancara dengan ASN yang telah naik pangkat di Kecamatan Tamalate di Kota Makassar terkait masalah adanya program inovasi tidak mudah ditiru mengatakan bahwa :

“inovasi yang ada di Kecamatan Tamalate ini dek sebenarnya memberikan kemudahan seperti membantu ASN dalam penyusunan berkas ,menjemput berkas,menerima kiriman berkas lewat email serta menggandakan berkas tanpa mengeluarkan biaya dan inilah yang menjadi inovatif kreatif dan berbeda dengan kecamatan lain dek.”(Hasil wawancara ID,12 juli 2018)

Sesuai hasil wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa efek dari program inovasi Tidak mudah ditiru inovasi yang ada di Kecamatan Tamalate sebenarnya memberikan kemudahan seperti membantu ASN dalam penyusunan berkas , menjemput berkas, menerima kiriman berkas lewat email serta menggandakan berkas tanpa mengeluarkan biaya dan inilah yang menjadi inovatif kreatif dan berbeda dengan kecamatan lain.

Berdasarkan hasil pengamatan selama dilapangan mengenai Keunggulan dari pelayanan kenaikan pangkat di Kecamatan Tamalate Kota Makassar terkait adanya program inovasi tidak mudah ditiru keistimewaan pelayanan yang sementara berjalan di Kecamatan Tamalate yaitu melengkapi file kepegawaian di bank data administrasi kepegawaian tersendiri jadi setiap yang mengusulkan

kenaikan pangkat tidak lagi menjadi persoalan utama serta memberikan kemudahan seperti membantu ASN dalam penyusunan berkas, menjemput berkas, menerima kiriman berkas lewat email serta menggandakan berkas tanpa mengeluarkan biaya dan inilah yang menjadi inovatif kreatif dan berbeda dengan Kecamatan lain.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah melalui proses penelitian kualitatif yang telah diterapkan dan diuraikan pada bab-bab sebelumnya maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut :

Inovasi pelayanan kenaikan pangkat terus dilanjutkan dan dikembangkan hal ini mengingat bahwa dari segi sumber daya manusia adanya kepastian kenaikan pangkat ASN yang berada dalam lingkup OPD Kecamatan Tamalate. Karena ODP Kecamatan Tamalate telah menerapkan inovasi pelayanan kenaikan pangkat yang meminimalisir permasalahan-pemmasalahan berkas kenaikan pangkat serta pada akhirnya kesadaran tentang pentingnya kenaikan pangkat semakin meningkat sehingga ASN akan semakin semangat menjalankan tugas pokok dan fungsinya seperti dapat dilihat dari :

##### **a. Kebaruan Pelayanan Kenaikan Pangkat Di Kecamatan Tamalate Kota Makassar.**

Kebaruan merupakan pengembangan dari inovasi pelayanan kenaikan pangkat yang sudah ada sebelumnya, karena inovasi pelayanan kenaikan pangkat yang mengalami pembaharuan dapat memberikan dampak positif bagi pengembangan inovasi di Kecamatan Tamalate sehingga pembaharuan gagasan dan metode dalam mewujudkan kondisi kerja yang demokratis, sehat, kompetitif dan integratif yang sejalan untuk mendorong kreatifitas individu melalui pemberdayaan pegawai salah satu kegiatan

yang paling menunjang seperti menjaga kepuasan pihak yang dilayani dalam pengelolaan kenaikan pangkat yaitu dengan menyelesaikan setiap usulan yang masuk dengan cepat dan tepat sesuai aturan agar kualitas pelayanan benar-benar terjaga.

**b. Kompatibel Pelayanan Kenaikan Pangkat Di Kecamatan Tamalate Kota Makassar.**

Kesesuaian pelayanan kenaikan pangkat ini diharapkan agar terjalin hubungan yang baik antara pengelolah data pegawai ODP Kecamatan Tamalate dengan sub bagian kepangkatan, jabatan dan hak-hak aparatur sipil negara pada badan kepegawaian dan pengembangan SDM daerah, yang memungkinkan dapat berjalan berdasarkan segi waktu dan biaya pelaksanaan inovasi tersebut tersusun dan memiliki alur kerja yang sesuai dengan tupoksi kepegawain itu sendiri dan pada akhirnya semua tujuan tersebut dapat di wujudkan di SKPD Kecamatan Tamalate selain itu kesesuain desain kebutuhan manfaat program inovasi yang telah ada di Kecamatan Tamalate tidak hanya terbatas pada layanan kenaikan pangkat saja tetap juga dapat diterapkan pada layanan kenaikan gaji berkala(KGB), layanan pension, dan satya lencana dan pada akhirnya diharapkan tujuan jangka panjang dari program PKP dapat lebih menunjang pelaksanaan inovasinya.

**c. Keunggulan Pelayanan Kenaikan Pangkat Di Kecamatan Tamalate Kota Makassar.**

System pelayanan kenaikan pangkat yang dilakukan oleh Kecamatan Tamalate sebagai langka awal wujud dari pelayanan prima dari OPD Kecamatan Tamalate, ASN yang bersangkutan hanya perlu berfokus pada uraian tugas masing-masing karna hal-hal yang menyangkut kenaikan pangkat menjadi tanggung jawab bagian umum dan kepegawaian serta sudah berlandaskan dengan *Standar Oprating Prosedur* (SOP) kepegawaian jadi segala sesuatu yang di audit internal maupun eksternal kepegawaian memang selalu berkesinambungan dalam pengaplikasian program inovasi kenaiakan pangkat bagi aparatur sipil baik dilihat dari kualitas kerja yang menjadi tolak ukurnya dalam proses pemanfaatan sumber daya manusia yang profesionalisme.

**B. Saran**

Setelah melakukan penelitian terkait permasalahan adanya pembaharuan, kesesuaian dan keunggulan pelayanan inovasi yang dilakukan oleh Kecamatan Tamalate yaitu :

1. Pihak Kecamatan Tamalate diharapkan mampu meminimalisir dari segi masalah banyaknya keterbatasan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana perlu di kembangkan mengingat program pelayanan kenaiakan pangkat merupakan turunan dari penjabaran visi

dan misi Kota Makassar untuk meningkatkan kesadaran ASN itu seberapa pentingnya kenaikan pangkat.

2. Pihak Kecamatan Tamalate diharapkan mampu meningkatkan kesadaran ASN tentang pentingnya kelengkapan berkas (file pegawai) di kelolah sebaik mungkin sehingga menjadi bahan pembelajaran bagi pengelolah data kepegawaian dalam melakukan verifikasi awal terhadap berkas usulan kenaikan pangkat.
3. Pihak Kecamatan Tamalate diharapkan mampu mengantisipasi tidak adanya lagi ASN yang tidak naik pangkat disebabkan masalah administrasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2014. *Pelayanan Kenaikan Pangkat (PKP) bagi ASN pada OPD Kecamatan Tamalate Kota Makassar*. <http://opendata.makassar.go.id>. Diakses pada tanggal 30 Maret 2018, pukul 17:05 WITA.
- Defny Holidin, dkk. 2017. *Reformasi Birokrasi dalam Transisi*. Jakarta: Kencana.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta:Gadjah Mada University Press.
- Ilham. 2010. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Kenaikan Pangkat pada Kantor Pemerintahan Kota Makassar*. Jurnal Economic Resources, Volume 11, No.32, Oktober 2010. <http://journal.umi.ac.id>. Pusat Penerbitan dan Publikasi Ilmiah FE UMI. Diakses pada tanggal 31 Maret 2017, pukul 09:21 WITA.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pelayanan Publik.
- Rogers, Everet M. 2003. *Diffusion of Innovations 5<sup>th</sup> edition*. New York: The Free Press
- Septiana, Lia. 2012. *Faktor-faktor Penghambat Kenaikan Pangkat Fungsional Analis Kepegawaian pada Badan Kepegawaian Negara Pusat*. Skripsi. Universitas Indonesia.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suryani, Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Edisi 1 Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sutarno. 2012. *Serba-serbi Manajemen*. Edisi pertama Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sutopo, Suryanto Adi. 2009. *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara RI. Jakarta.

Tjiptono, dkk. 2000. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.

Undang-undang nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatr Sipil Negara.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494.

Undang-undang Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Penetapan Kenaikan Pangkat dan Pensiun Pegawai Negeri Sipil

Undang-undang Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2002 tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil.



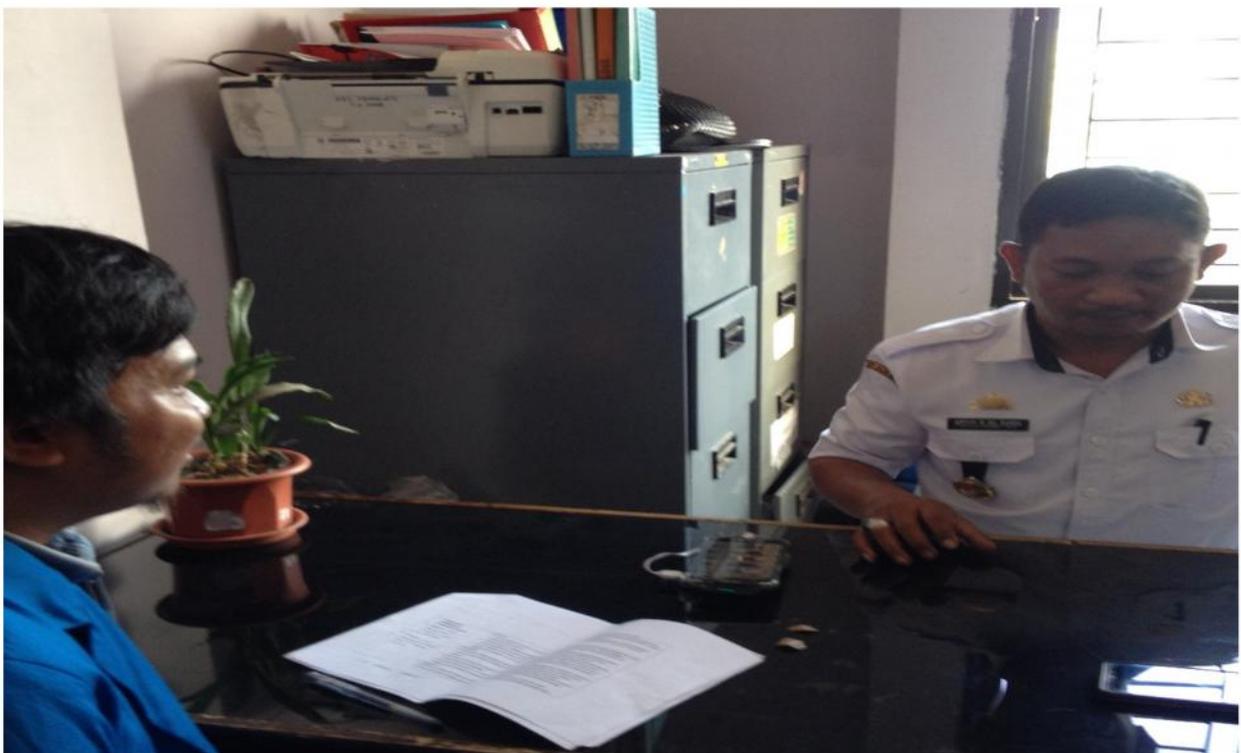
Gambar 1. Wawancara dengan Kasubag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Tamalate



Gambar 2. Wawancara dengan Staff bagian Umum dan kepegawaian Kecamatan Tamalate



Gambar 3. Wawancara dengan Kasubag Perencanaan dan Keuangan Kecamatan Tamalate



Gambar 4. Wawancara dengan Kepala Seksi Pemerintahan kinerja lurah dan RT/RW



Gambar 5. Wawancara dengan kepala seksi ketentraman, ketertiban dan penegakan PERDA



Gambar 6. Bagan struktur organisasi Kecamatan Tamalate

## RIWAYAT HIDUP



**HASRULLAH.** Lahir di Batangmata Sapo tanggal 23 April 1992, anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan suami istri Ayahanda Andi Luhuk dengan Ibunda Bau Ratu.

Penulis memulai pendidikan pada tahun 1999 di Sekolah Dasar SDI Batangmata Sapo Kabupaten Kepulauan Selayar dan lulus pada tahun 2005. Kemudian pada tahun yang sama penulis melanjutkan sekolah di SMPN 2 Bontomatene dan lulus pada tahun 2008. Di bangku sekolah pertama penulis aktif di organisasi ekstrakurikuler yaitu pramuka. Kemudian penulis melanjutkan lagi di SMA 1 Bontomatene Kabupaten Kepulauan Selayar dan lulus pada tahun 2011. Ketika duduk di bangku sekolah menengah, penulis aktif di berbagai organisasi ekstrakurikuler diantaranya pramuka, Osis. Tahun 2011 penulis melanjutkan kuliah Universitas Muhammadiyah Makassar mengambil program Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik program studi Ilmu Administrasi Negara. Semasa kuliah, penulis aktif di beberapa organisasi internal dan eksternal kampus diantaranya Ketua Rumah Belajar Tanadoang tahun 2017 – 2018, Sekertaris bidang SPM tahun 2014-2015, Ketua bidang Humas Bem Fisipol Unismuh Makassar tahun 2015-2016, Sekretaris Umum Pc IMM Selayar tahun 2018-2019