DIFUSI INOVASI PELAYANAN SISTEM DIGITAL KENAIKAN PANGKAT (KP) PEGAWAI NEGERI SIPIL DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN LOMBOK BARAT

Oleh
Fathurrahim
E-mail: fathurrahim1102@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana proses difusi dari inovasi pelayanan kenaikan pangkat (KP) melalui sistem informasi pangkat dan pensiun (si-PASU) pada BKD-PSDM Kabupaten Lombok Barat berlangsung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara terhadap informan-informan yang terlibat dalam proses difusi inovasi. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa proses difusi inovasi pelayanan kenaikan pangkat melalui sistem informasi pangkat dan pensiun (si-PASU) pada BKD-PSDM Kabupaten Lombok Barat dipengaruhi oleh faktor-faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi karakteristik inovasi, dukungan dan komitmen pimpinan, serta resistensi perubahan. Faktor eksternal meliputi perubahan regulasi atau kebijakan pemerintah, tuntutan penerima pelayanan dan pemangku kepentingan lainnya, serta keterbatasan sumber daya. Dalam mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam proses difusi inovasi, BKD-PSDM Kabupaten Lombok Barat mengambil beberapa langkah strategis, antara lain: meningkatkan komunikasi dan informasi, melibatkan pegawai dalam perencanaan dan implementasi, mengadopsi pendekatan berkelanjutan, memberikan penghargaan dan pengakuan, pengelolaan anggaran yang efisien, optimalisasi SDM yang ada, peningkatan infrastruktur penunjang, serta pengawasan dan evaluasi yang ketat.

Kata Kunci: *Difusi Inovasi; Pelayanan Kenaikan Pangkat; Sistem Informasi Pangkat dan Pensiun (si-PASU); BKD-PSDM Kabupaten Lombok Barat*

PENDAHULUAN

Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKD-PSDM) Kabupaten Lombok Barat merupakan Organisasi unsur pelaksana Pemerintah Daerah. BKD-PSDM Kabupaten Lombok Barat dipimpin seorang pimpinan yang disebut Kepala Badan, yang berkedudukan di bawah Bupati serta bertanggung jawab atas jabatannya kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten Lombok Barat yang mengemban tugas memimpin, mengatur, merumuskan, membina, mengendalikan, mengkoordinasikan serta mempertanggung jawabkan kebijakan-kebijakan teknis pelaksanaan segala urusan pemerintahan daerah khususnya di bidang Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia berdasarkan asas otonomi disertai tugas pembantuan lainnya sesuai dengan kewenangannya. Dengan kata lain BKD-PSDM merupakan Organisasi yang tugas pokoknya melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah yang bersifat spesifik dan khusus di bidang kepegawaian termasuk pelayanan kenaikan pangkat (KP) Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lombok Barat.

Dalam pelayanan kenaikan (KP) bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada lingkup Pemerintah Kabupaten Lombok Barat, Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia sering mengalami keterlambatan yang dikarenakan sistem

pelayanan yang masih dilakukan secara manual, dimana setiap tahapannya banyak menghabiskan waktu. Sebagai upaya perbaikan sistem pelayanan BKD-PSDM melakukan inovasi pelayanan kenaikan pangkat (KP) bagi Pegawai Negeri Sipil yang semula berbasis manual menjadi berbasis digital dengan mengeluarkan sebuah aplikasi pelayanan kenaikan pangkat yang dinamakan Sistem Informasi Pangkat Dan Pensiun (si-PASU).

Sistem Informasi Pangkat Dan Pensiun (si-PASU) yang diluncurkan ini merupakan program yang di rencanakan terintegrasi dengan Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) Badan Kepegawaian Negara. Program ini merupakan tindaklanjut dari komitmen Pemerintah Daerah bersama Pemerintah Pusat untuk memperbaiki kualitas layanan data Aparatur Sipil Negara termasuk layanan kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil. Melalui Sistem ini, setiap Aparatur Sipil Negara dapat memantau perkembangan setiap tahapan layanan kepegawaiannya dengan menerima pemberitahuan melalui MySAPK atau email. Sistem Informasi Pangkat Dan Pensiun (si-PASU) juga sudah menerapkan *digital signature* sehingga proses layanan pengusulan kepegawaian tidak memerlukan waktu yang panjang dan berbasis *paperless*.

Menjawab tantangan inovasi pada sebuah organisasi terlebih organisasi pemerintah membutuhkan keseriusan yang kokoh, baik yang berkaitan dengan pengelolaan maupun yang berkaitan dengan proses difusi dari inovasi tersebut. Dalam menghadirkan sebuah inovasi, tentunya tidak akan terhidar dari dampak positif maupun negatif dan manfaat yang dapat dirasakan secara langsung yang merupakan akibat dari inovasi tersebut. Dalam proses difusi juga tidak jarang ditemukan hambatan dan kendala dari sebuah inovasi. Berdasarkan uraian latar belakang inilah penulis mencoba mengajukan penelitian yang berjudul "Difusi Inovasi Pelayanan Kenaikan Pangkat (KP) Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lombok Barat"

Rumusan Masalah

1. Bagaimana proses difusi dari inovasi pelayanan kenaikan pangkat (KP) pada BKD-PSDM Kabupaten Lombok Barat berlangsung?
2. Apa hambatan yang dihadapi BKD-PSDM Kabupaten Lombok Barat di dalam proses difusi inovasi pelayanan kenaikan pangkat (KP)?
3. Apa solusi yang harus dihadirkan BKD-PSDM Kabupaten Lombok Barat terhadap hambatan yang dihadapi dalam proses difusi inovasi pelayanan kenaikan pangkat (KP)?

Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tulisan ini dibuat dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana proses difusi yang berhubungan dengan hambatan dan solusi dari inovasi pelayanan kenaikan pangkat (PK) Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kabupaten Lombok Barat. Hasil penelitian ini di harapkan dapat digunakan sebagai masukkan pihak pimpinan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Lombok Barat. Selain itu, tulisan ini juga dibuat sebagai referensi bagi Pemerintah Daerah yang lain dalam menjawab permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil di lingkungan pemerintahan masing-masing.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Difusi Inovasi

Tinjauan teori atau konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Difusi Inovasi dari Roger. Difusi diartikan sebagai suatu proses dimana suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu selama jangka waktu tertentu terhadap anggota suatu sistem sosial budaya. Difusi dapat dikatakan juga sebagai suatu tipe komunikasi khusus dimana pesannya adalah ide baru. Disamping itu, difusi juga dapat diangap sebagai suatu jenis perubahan sosial budaya

yaitu suatu proses perubahan yang terjadi dalam struktur dan fungsi sistem sosial budaya. Jelas disini bahwa istilah difusi tidak terlepas dari kata inovasi.

Inovasi merupakan ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh manusia atau unit adopsi lainnya. Teori ini meyakini bahwa sebuah inovasi terdifusi ke seluruh masyarakat dalam pola yang bisa diprediksi. Teori Difusi Inovasi (DOI) adalah merupakan teori yang paling sering dikutip, diringkas, dan diterapkan dari semua teori komunikasi yang dikemukakan oleh Everett M Roger (1983). Pengertian Difusi adalah

The process by which an innovation is communicated through certain channels over time among the members of a social system. It is a special type of communication, in that the messages are concerned with new ideas. Communication is a process in which participants create and share information with one another in order to reach a mutual understanding. This definition implies that communication is a process of convergence (or divergence) as two or more individuals exchange information in order to move toward each other (or apart) in the meanings that they ascribe to certain events (Roger, 1983: 5).

Bahwa difusi adalah sebuah proses Inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dari waktu ke waktu diantara anggota sistem sosial. Merupakan jenis komunikasi khusus, karena pesan-pesan itu berkaitan dengan ide-ide baru. Komunikasi adalah proses menciptakan dan berbagi informasi dengan satu sama lain untuk mencapai saling pengertian. Definisi ini menyiratkan bahwa komunikasi adalah proses konvergensi (atau divergensi) sebagai dua atau lebih individu bertukar informasi.

Menurut Roger (1983: 165) ada tahapan dalam keputusan suatu inovasi antara lain tahap pertama adalah knowledge atau pengetahuan. Tahap kedua adalah persuasi. Tahap ketiga adalah keputusan. Tahap keempat adalah implementasi dan tahap kelima adalah konfirmasi. Lebih jauh Rogers (1983: 10) menjelaskan *diffusion as the process by which (1) an innovation (2) is communicated through certain channels (3) over time (4) among the members of a social system."* difusi merupakan suatu proses yang berisi inovasi-inovasi yang dikomunikasikan melalui berbagai saluran yang terjadi di antara anggota dalam suatu sistem sosial tertentu.

Dasar dari komponen proses difusi inovasi adalah bahwa terjadi perluasan inovasi tersebut ke dalam berbagai tindakan, persepsi, proses komunikasi dan norma social serta struktur sosial untuk mengurangi ketidakpastian yang dialami oleh para adopter inovasi. Pada proses difusi inovasi terjadi perubahan sosial yang terjadi pada struktur dan fungsi dari sistem sosial itu sendiri. Menurut Roger (199) perubahan itu mencakup (1) Invensi, proses penciptaan atau pengembangan ide-ide, (2) Difusi, ini adalah sebuah proses pengkomunikasian ide baru kepada para anggota suatu sistem sosial, (3) Konsekuensi, perubahan yang terjadi bila penggunaan suatu ide baru atau penolakannya mempunyai suatu efek tertentu.

Inovasi merukan sebuah strategi yang efektif untuk mewujudkan tujuan organisasi yang telah dicita-citakan, bersamaan dengan dilakukannya inovasi peningkatan pelayanan yang menjadi tugas organisasi dapat menjadi lebih berkualitas sehingga berdampak pada kepuasan masyarakat/publik terhadap layanan yang dihadirkan. Selain memberikan dampak positif, inovasi dapat juga dapat memberikan dampak negative yang tetunya tidak diharapkan. sehingga, antisipasi dengan melakukan pemetaan-pemetaan dampak penting untuk dilakukan dengan modal pemahaman yang memadai dalam setiap penerapan sebuah inovasi. Sehubungan dengan dampak inovasi tersebut, Agus Joko Purwanto dan Wilfirdaus, B Elu (2019:9.49) menjelaskan *"Secara* umum, dampak atau konsekuensi inovasi dapat dibagi dalam tiga klasifikasi:

1. dampak yang diharapkan versus yang tidak diharapkan;
2. dampak langsung versus dampak tidak langsung; dan
3. dampak yang diantisipasi versus dampak yang tidak terantisipasi."

B. Kenaikan Pangkat PNS

Peraturan Pemerintah nomor 11 tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil dalam pasal 1 ayat (1) menyebutkan bahwa :"*Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan".*

Dalam Peraturan Pemerintah nomor 99 tahun 2000 tentang kenaikan pangkat pegawai negeri sipil sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Pemerintah nomor 2 tahun 2022 tentang perubahan Peraturan Pemerintah nomor 99 tahun 2000 tentang kenaikan pangkat pegawai negeri sipil pasal 1 ayat (1) dijelaskan "Pangkat adalah kedudukan yang menunjukkan tingkat seseorang Pegawai Negeri Sipil berdasarkan jabatannya dalam rangkaian susunan kepegawaian dan digunakan sebagai dasar penggajian" selanjutnya ayat (2) menjelasakan "Kenaikan pangkat adalah penghargaan yang diberikan atas prestasi kerja dan pengabdian Pegawai Negeri Sipil terhadap negara.

Kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil terdiri dari 2 jenis yaitu : kenaikan pangkat regular dan kenaikan pangkat pilihan. Kenaikan pangkat reguler adalah penghargaan yang diberikan kepada Pegawai Negeri Sipil yang telah memenuhi syarat yang ditentukan tanpa terikat pada jabatan. Sedangkan Kenaikan pangkat pilihan adalah kepercayaan dan penghargaan yang diberikan kepada Pegawai Negeri Sipil atas prestasi kerjanya yang tinggi.

Kenaikan pangkat reguler diberikan kepada Pegawai Negeri Sipil termasuk Pegawai Negeri Sipil yang:

a. melaksanakan tugas belajar dan sebelumnya tidak menduduki jabatan struktural atau jabatan fungsional tertentu; dan
b. dipekerjakan atau diperbantukan secara penuh di luar instansi induk dan tidak menduduki jabatan pimpinan yang telah ditetapkan persamaan eselonnya atau jabatan fungsional tertentu.

Kenaikan pangkat reguler sepanjang tidak melampaui pangkat atasan langsungnya.

Sedangkan Kenaikan pangkat pilihan diberikan kepada Pegawai Negeri Sipil yang:

a. menduduki jabatan struktural atau jabatan fungsional tertentu;
b. menduduki jabatan tertentu yang pengangkatannya ditetapkan dengan Keputusan Presiden;
c. menunjukkan prestasi kerja luar biasa baiknya;
d. menemukan penemuan baru yang bermanfaat bagi negara;
e. diangkat menjadi pejabat negara;
f. memperoleh Surat Tanda Tamat Belajar/Ijazah;
g. melaksanakan tugas belajar dan sebelumnya menduduki jabatan struktural atau jabatan fungsional tertentu;
h. telah selesai mengikuti dan lulus tugas belajar; dan
i. dipekerjakan atau diperbantukan secara penuh diluar instansi induknya yang diangkat dalam jabatan pimpinan yang telah ditetapkan persamaan eselonnya atau jabatan fungsional tertentu

Kenaikan pangkat (KP) Pegawai Negeri Sipil merupakan penghargan atas prestasi kerja pengabdian kepada Negara/Daerah setelah memenuhi kreteria dan persyaratan tertentu sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan yang berlaku. Kenaikan pangkat yang tepat waktu dan tepat sasaran diharapkan dapat menjadi pemicu motivasi bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) untuk meningkatkan kinerja, sebab kenaikan pangkat secara langsung ataupun tidak langsung berdampak pada kenaikan gaij pokok dan kesempatan pengembangan karir.

C. Konsep Good Governance dalam Pelayanan Pelayanan Publik

Pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan tantangan yang bersifat krusial dalam pengelolaan administrasi publik. Istilah good governance, sering kali kita menekankan mengenai arti dari kata "*good*" yang mengandung pengertian sebagai nilai yang mengedepankan keinginan/kehendak publik dalam terwujudnya tujuan bersama yang telah ditetapkan organisasi. Terkait organisasi, Jones (2007) menjelaskan "*organisasi adalah alat/instrumen yang digunakan manusia untuk mengkoordinasikan tindakannya dalam rangka mencapai tujuan yang diharapkan. Jones menjelaskan bahwa organisasi merupakan alat bagi manusia untuk mencapai tujuan*".

Asmawi Rewansyah (2010:146) menerangkan "*terwujudnya akuntabilitas pemerintahan dapat dilakukan dengan metode restrukturisasi organissasi lembaga pemerintahan, simplikasi dan otomatisasi, rasionalisasi dan realokasi, regulasi dan deregulasi, peningkatan profesionalitas dan kesejahteraan pegawai*". Gagasan tersebut merupakan gagasan yang sangat relevan bagi penulis untuk dilaksanakan oleh pemerintah terutama di tingkat Pemerintah Daerah untuk mengeleiminasi penerapan layanan birokrasi yang selama ini masih berbelit-belit dan sangat panjang yang menyebabkan tidak optimalnya pelayanan terhadap publik.

Menurut Hardiyansyah (2011: 28) "*standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan serta sebagai alat kontrol publik dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan*". Standar pelayanan tersebut merupakan suatu keharusan untuk dihadirkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan termasuk pada tingkat daerah.

Dengan adanya standar pelayanan publik diharapkan membawa dampak langsung pada peningkatan kualitas dari suatu layanan. Menurut Ibrahim (2008:22) "*kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut*" keberhasilan suatu layanan yang terkait dengan kepuasan penerima layanan sangat dipengaruhi oleh kualitas dari layanan tersebut.

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Dalam upaya memperoleh data yang berhubungan dengan objek penelitian ini, maka penulis melakukan penelitian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Lombok Barat. Sedangkan waktu dan tempat penelitian yang dilakukan untuk memperoleh data tersebut dimulai

ISSN No. 1978-3787
Open Journal Systems

pada bulan Februari 2023 sampai dengan Maret 2023.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yaitu, suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan prilaku orang–orang yang diamati hal ini memberikan data yang diperoleh sehingga disusun berdasarkan pada hasil penelitian dengan menelaah / mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang objek penelitian tetapkan (Riduwan, 2009). Tipe penelitian yang digunakan adalah kualitatif yaitu penelitian yang menjelaskan sesuatu yang menjadi sasaran penelitian secara mendalam. Artinya penelitian tersebut dilakukan untuk mengungkap segala sesuatu atau berbagai aspek dari sasaran penelitiannya (Sugiyono,2014).

C. Informan Penelitian

Dalam hal ini pemilihan informan penelitian mengambil teknik purposive sampling yakni pemilihan informan penelitian yang didasarkan atas kriteria dan pertimbangan tertentu. Informan adalah orang-orang yang menjadi narasumber tentang masalah yang sedang diteliti. Adapun yang menjadi informan atau sebagai objek yang bisa di jadikan informan dalam penelitian ini adalah ASN yang bersentuhan langsung dengan tugas pelayanan kenaikan pangkat meliputi Pejabat Eselon II, Eselon III, Eselon IV, Pelaksana dan Pejabat Fungsional Tertentu pada Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Lombok Barat.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengungkap atau menjaring informasi dari informan sesuai lingkup penelitian hal ini merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sujarweni, 2014). Tanpa mengetahui Teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Untuk mendapatkan informasi dan data yang relevan dengan masalah penelitian, maka pengumpulan data dilakukan dengan Teknik observasi, dokumentasi dan wawancara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengembangan sumber daya manusia merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini tidak terkecuali dalam konteks kenaikan pangkat pegawai negeri sipil (PNS). Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKD-PSDM) Kabupaten Lombok Barat memiliki peran yang vital dalam mengelola proses kenaikan pangkat PNS di wilayah tersebut. Dalam konteks ini, inovasi dalam pelayanan menjadi faktor kunci yang dapat meningkatkan efisiensi, kualitas, dan kepuasan pegawai.

Inovasi dalam pelayanan kenaikan pangkat PNS dapat mempercepat proses administratif. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, BKDPSDM Kabupaten Lombok Barat dapat mengadopsi sistem yang memungkinkan pegawai untuk mengajukan permohonan kenaikan pangkat secara daring atau online melalui sistem informasi pangkat dan pensiun (si-PASU). Hal ini akan mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk proses administratif yang konvensional, seperti pengumpulan dokumen fisik dan kunjungan langsung ke kantor BKDPSDM. Sebagai hasilnya, pegawai dapat menghemat waktu dan

energi yang dapat dialokasikan untuk peningkatan kinerja di tempat kerja.

Berdasarkan hasil analisis, ditemukan bahwa proses difusi inovasi pelayanan kenaikan pangkat melalui sistem informasi pangkat dan pensiun (si-PASU) pada BKD-PSDM Kabupaten Lombok Barat sudah berjalan dengan baik. Namun demikian masih terdapat beberapa faktor-faktor baik internal maupun eksternal yang mempengaruhi adopsi inovasi ini.

Pertama, faktor internal seperti karakteristik inovasi memainkan peran penting dalam proses difusi. Inovasi pelayanan kenaikan pangkat yang jelas dan mudah dipahami oleh para Aparatur Sipil Negara (ASN) mempermudah adopsi inovasi berupa sistem informasi pangkat dan pensiun (si-PASU) tersebut. Selain itu, manfaat yang dirasakan oleh para PNS seperti peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam proses kenaikan pangkat juga memotivasi adopsi inovasi ini.

Selain itu, dukungan dan komitmen pimpinan dalam implementasi inovasi juga mempengaruhi proses difusi. Adanya dukungan yang kuat dari pimpinan BKD-PSDM Kabupaten Lombok Barat memberikan keyakinan kepada para ASN untuk mengadopsi inovasi ini. Disamping itu pula, adanya pelatihan dan pendampingan dalam mengimplementasikan inovasi pelayanan kenaikan pangkat juga membantu ASN dalam mengatasi hambatan-hambatan yang mungkin terjadi.

Kedua, faktor eksternal juga memiliki pengaruh terhadap proses difusi inovasi. Perubahan regulasi atau kebijakan pemerintah terkait pelayanan kenaikan pangkat dapat mempengaruhi adopsi inovasi ini. Selain itu, adanya tuntutan penerima pelayanan dan pemangku kepentingan lainnya terhadap peningkatan kualitas pelayanan juga mempercepat proses difusi inovasi.

Dalam penelitian ini, ditemukan beberapa hambatan yang dihadapi dalam proses difusi inovasi sistem informasi pangkat dan pensiun (si-PASU). Hambatan tersebut dapat mencakup beberapa aspek yang perlu diperhatikan dan juga harus dicarikan solusinya.

1) Resistensi perubahan

Resistensi terhadap perubahan terjadi ketika para Pegawai yang terlibat dalam proses kenaikan pangkat merasa enggan atau tidak yakin untuk mengubah rutinitas kerja mereka atau mengadopsi metode baru yang diperkenalkan melalui inovasi tersebut. Hal ini bisa muncul karena adanya anggapan ketidakpastian tentang inovasi yang baru. Pegawai yang bersentuhan dengan tugas pelayanan kenaikan pangkat merasa tidak nyaman dan enggan untuk beradaptasi dengan perubahan tersebut.

Untuk mengatasi hambatan ini, BKD-PSDM Kabupaten Lombok Barat mengambil beberapa langkah strategis antara lain :

a) Peningkatan Komunikasi dan Informasi:

BKD-PSDM Kabupaten Lombok Barat meningkatkan komunikasi dan menyampaikan informasi yang jelas kepada para Pegawai yang bersentuhan langsung dengan tugas pelayanan kenaikan pangkat (KP). Kepala Badan dan jajaran di bawahnya memastikan bahwa semua pegawai memiliki pemahaman yang baik tentang inovasi pelayanan kenaikan pangkat, manfaatnya, dan bagaimana hal itu akan mempengaruhi pekerjaan mereka. Komunikasi yang terbuka dan transparan dapat membantu mengatasi ketidakpastian dan kekhawatiran yang mungkin muncul.

b) Pelibatan Pegawai dalam Perencanaan dan Implementasi:

Melibatkan para Pegawai yang bersentuhan langsung dengan tugas pelayanan kenaikan pangkat (KP) dalam proses perencanaan dan

implementasi inovasi dapat membantu mengurangi resistensi perubahan. Dengan memberikan kesempatan kepada mereka untuk memberikan masukan dan menyumbangkan ide-ide mereka, akan membuatnya merasa lebih terlibat dan memiliki rasa kepemilikan terhadap perubahan yang terjadi. Ini juga dapat membantu mengidentifikasi dan mengatasi masalah yang mungkin timbul selama proses difusi.

c) Pendekatan Berkelanjutan

Proses difusi inovasi bukanlah perubahan yang sekali jalan. BKD-PSDM Kabupaten Lombok Barat mengadopsi pendekatan yang berkelanjutan dalam memperkenalkan dan mengimplementasikan inovasi pelayanan kenaikan pangkat. Ini melibatkan pemantauan dan evaluasi terus-menerus terhadap implementasi sistem informasi pangkat dan pensiun (si-PASU), mengidentifikasi hambatan yang mungkin muncul, dan melakukan perbaikan yang diperlukan. Dengan pendekatan ini, resistensi perubahan dapat diatasi secara bertahap dan inovasi dapat diterapkan dengan lebih efektif.

d) Penghargaan dan Pengakuan

BKD-PSDM Kabupaten Lombok Barat memberikan penghargaan dan pengakuan kepada para Pegawai yang bersentuhan langsung dengan tugas pelayanan kenaikan pangkat (KP) yang berhasil mengadopsi inovasi sistem informasi pangkat dan pensiun (si-PASU) dan mencapai hasil yang positif. Ini dapat menjadi motivasi bagi Pegawai lainnya untuk mengikuti jejak mereka dan melihat nilai positif dari perubahan. Penghargaan juga dapat meningkatkan rasa bangga dan kepuasan kerja para Pegawai, yang pada gilirannya dapat mengurangi resistensi terhadap perubahan.

2) Kurangnya kesadaran dan pemahaman

Kurangnya kesadaran dan pemahaman dari para pegawai negeri sipil (PNS) penerima layanan tentang manfaat dan nilai tambah yang ditawarkan oleh inovasi sistem informasi pangkat dan pensiun (si-PASU) tersebut dapat membuat mereka menjadi tidak termotivasi untuk mengadopsinya.

Untuk mengatasi hambatan ini, BKD-PSDM Kabupaten Lombok Barat melakukan upaya komunikasi yang efektif kepada semua pihak terkait. Komunikasi ini dilakukan melalui berbagai saluran, seperti rapat, presentasi, surat, atau platform komunikasi internal. Dalam komunikasi ini, BKD-PSDM menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan menghindari penggunaan istilah teknis yang mungkin membingungkan.

Selain itu juga secara terus menerus dilakukan sosialisasi, penyuluhan, dan pendekatan yang persuasif kepada para PNS. BKD-PSDM juga untuk memberikan dukungan dan pengawasan yang memadai selama proses difusi inovasi berlangsung. Dengan demikian, para PNS akan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang manfaat dan nilai tambah dari inovasi pelayanan kenaikan pangkat, sehingga mereka akan lebih terbuka dan termotivasi.

3) Keterbatasan sumber daya.

Dalam mengimplementasikan sistem informasi pangkat dan pensiun (si-PASU), BKD-PSDM Kabupaten Lombok Barat menghadapi beberapa hambatan terkait dengan keterbatasan sumber daya. Hambatan-hambatan ini meliputi keterbatasan anggaran, SDM Aparatur, dan infrastruktur penunjang.

Salah satu hambatan yang muncul adalah keterbatasan anggaran.

Implementasi dan pengembangan sistem informasi pangkat dan pensiun membutuhkan sumber pembiayaan yang cukup mengurasan anggaran. Sumber daya keuangan yang terbatas dapat menghambat perolehan peralatan, perangkat lunak, atau dukungan teknologi yang diperlukan untuk membangun dan menjalankan sistem dengan efektif. Hal ini dapat berdampak pada kualitas dan kemampuan sistem yang diperkenalkan.

Selain itu, keterbatasan SDM Aparatur juga menjadi hambatan dalam proses difusi inovasi. Implementasi sistem informasi yang kompleks seperti si-PASU memerlukan keterampilan dan pengetahuan teknis yang khusus. Namun, jika jumlah pegawai yang memiliki keahlian ini terbatas, akan sulit untuk melaksanakan pengembangan, pengoperasian, dan pemeliharaan sistem dengan efisien. Keterbatasan SDM dapat menyebabkan beban kerja yang berlebihan bagi personel yang terlibat, yang pada gilirannya dapat menghambat proses adopsi inovasi.

Hambatan lainnya adalah infrastruktur penunjang yang kurang memadai. Implementasi sistem informasi yang canggih memerlukan infrastruktur teknologi yang handal, seperti jaringan komunikasi yang stabil, kecepatan internet yang memadai, dan perangkat keras yang memadai. Jika infrastruktur penunjang tidak memenuhi persyaratan ini, sistem mungkin mengalami keterlambatan, kerusakan, atau kinerja yang buruk, yang dapat mengurangi efektivitas dan penerimaan inovasi.

Untuk mengatasi hambatan-hambatan ini, BKD-PSDM Kabupaten Lombok Barat mengambil beberapa langkah strategis. Antara lain :

a) Pengelolaan anggaran yang efisien: BKD-PSDM Kabupaten Lombok Barat melakukan evaluasi mendalam terhadap alokasi anggaran yang ada. Dengan melakukan pengelolaan anggaran yang efisien, BKD-PSDM dapat mengidentifikasi area yang perlu diprioritaskan dan mengalokasikan sumber daya secara tepat untuk implementasi inovasi sistem informasi pangkat dan pensiun (si-PASU).
b) Optimalisasi SDM yang ada: BKD-PSDM Kabupaten Lombok Barat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan SDM yang ada melalui pelatihan dan pengembangan internal. Dengan memberikan pelatihan yang relevan kepada pegawai, mereka dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang sistem informasi pangkat dan pensiun (si-PASU) serta meningkatkan kemampuan mereka dalam mengimplementasikan inovasi tersebut.
c) Peningkatan infrastruktur penunjang: Meskipun sumber daya infrastruktur terbatas, BKD-PSDM Kabupaten Lombok Barat melakukan perbaikan dan peningkatan yang diperlukan untuk mendukung implementasi inovasi. Misalnya, memperbarui perangkat keras dan perangkat lunak yang ada, memperbaiki konektivitas jaringan, atau memastikan ketersediaan sumber daya teknologi yang cukup untuk menjalankan sistem informasi pangkat dan pensiun (si-PASU).
d) Pengawasan dan evaluasi yang ketat: BKD-PSDM Kabupaten Lombok Barat melakukan pengawasan dan evaluasi yang teratur terhadap proses implementasi inovasi. Dengan melakukan pemantauan yang ketat, dapat mengidentifikasi hambatan atau masalah yang muncul sejak dini dan mengambil tindakan korektif yang diperlukan. Evaluasi yang tepat juga akan membantu dalam mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang ada.

Dengan menerapkan langkah-langkah tersebut, BKD-PSDM Kabupaten Lombok Barat setidaknya dapat meminimalisasi hambatan keterbatasan sumber daya yang dihadapi dalam implementasi sistem informasi pangkat dan pensiun (si-PASU). Meskipun tanpa kerja sama pihak eksternal, langkah-langkah tersebut dapat membantu mereka memaksimalkan penggunaan sumber daya internal yang tersedia dan memastikan keberhasilan difusi inovasi tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa proses difusi inovasi pelayanan kenaikan pangkat melalui sistem informasi pangkat dan pensiun (si-PASU) pada BKD-PSDM Kabupaten Lombok Barat dipengaruhi oleh faktor-faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi adopsi inovasi. Faktor internal meliputi karakteristik inovasi, dukungan dan komitmen pimpinan, serta resistensi perubahan. Faktor eksternal meliputi perubahan regulasi atau kebijakan pemerintah, tuntutan penerima pelayanan dan pemangku kepentingan lainnya, serta keterbatasan sumber daya.

Dalam mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam proses difusi inovasi, BKD-PSDM Kabupaten Lombok Barat mengambil beberapa langkah strategis, antara lain: meningkatkan komunikasi dan informasi, melibatkan pegawai dalam perencanaan dan implementasi, mengadopsi pendekatan berkelanjutan, memberikan penghargaan dan pengakuan, pengelolaan anggaran yang efisien, optimalisasi SDM yang ada, peningkatan infrastruktur penunjang, serta pengawasan dan evaluasi yang ketat.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa inovasi pelayanan kenaikan pangkat melalui sistem informasi pangkat dan pensiun (si-PASU) merupakan inovasi yang bermanfaat dan bernilai tambah bagi BKD-PSDM Kabupaten Lombok Barat. Inovasi ini dapat meningkatkan efisiensi, kualitas, dan kepuasan pegawai dalam proses kenaikan pangkat. Dengan demikian, inovasi ini dapat menjadi contoh bagi instansi pemerintah lainnya yang ingin melakukan perbaikan pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Rogers, Everett M. 1983, Diffusion of Innovations. e-Book,London: The Free Press.
[2] Jones, G.R. 1998. Organizational Theory: Text and Cases (2nd edition). Reading, Addison Wesley Longman Publishing Company.
[3] Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Jakarta: Mandar Maju
[4] Riduwan. 2009. Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Erlangga.
[5] Asmawi Rewansyah, 2010. Reformasi Birokrasi Dalam Rangka Good Governance, Jakarta, CV. Yusaintanas.
[6] Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.
[7] Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Alfa Beta.
[8] Sujarweni, W. V. 2014. Metodologi Penelitian. Pustaka Baru Pers.
[9] Purwanto, Agus Joko. Wilfirdaus, B Elu. 2019. BMP MAPU5104 Edisi 2 Inovasi dan Perubahan Organisasi, Jakarta: UT
[10] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
[11] Peraturan Pemerintah nomor 99 tahun 2000 tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil
[12] Peraturan Pemerintah nomor 2 tahun 2002 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah nomor 99 tahun 2000 Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil
[13] Peraturan Pemerintah nomor 11 tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil

[14] Peraturan Bupati Lombok Barat Nomor 10 Tahun 2021 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Lombok Barat

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN