



**INOVASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA BADAN
KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
DAERAH KOTA JAMBI**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Stara Satu (S.1)
Dalam Ilmu Syariah**



Oleh:

**RAININA AZHARA
NIM: 105180097**

Pembimbing:

**Dr. Yuliatin, S.Ag., M.H.I
Ananda Putri Rohima, S.Sos.,MPA**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN THAHA SAIFUDDIN
JAMBI
2021**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagaiian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rainina Azhara
NIM : 105180097
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Syariah
Alamat : Jl. Seledri RT. 28 Blok U No. 10 Lrg. Pattimura Perumahan
Kembar Lestari, Kel. Simpang Rimbo

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa Skripsi yang berjudul **“INOVASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAERAH KOTA JAMBI”** adalah hasil karya saya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang tidak dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila pernyataan ini tidak benar, maka penulis siap mempertanggung jawabkannya sesuai hukum yang berlaku dan ketentuan UIN Sukthan Thaha Saifuddin Jambi, termasuk pencabutan gelar yang saya dapatkan dari skripsi ini.

Jambi, Juli 2021

Yang menyatakan,



Rainina Azhara
NIM: 102180097

Pembimbing I : Dr. Yuliatin, S.Ag, M.H.I

Pembimbing II : Ananda Putri Rohima, S.Sos., MPA

**Alamat : Fakultas Syariah UIN STS Jambi Jl. Jambi – Muara Bulian
KM. 16 Simp. Sei Duren Jaluko Kab. Muaro Jambi 31326
Telp. (0741) 582021**

Jambi, Juli 2021

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah
UIN Sulthhan Thaha Saifuddin Jambi
Di-
Jambi

PERSETUJUAN PEMBIMBING

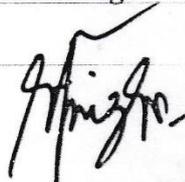
Assalamualaikum wr. wb

Setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka skripsi saudara Rainina Azhara dengan NIM:105180097 yang berjudul **“INOVASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAERAH KOTA JAMBI”** disetujui dan dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi syarat-syarat mendapat gelar sarjana stars satu (S1) dalam program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthhan Thaha Saifuddi Jambi.

Demikianlah, kami ucapkan terima kasih semoga bermanfaat bagi kepentingan Agama, Nusa dan Bangsa.

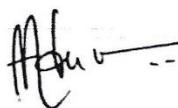
Wasalamualaikum wr. wb

Pembimbing I



Dr. Yuliatin, S.Ag., M.H.I
NIP.197407182000032002

Pembimbing II



Ananda Putri Rohima, S.Sos., MPA
NIP. 199109282020122011



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS SYARIAH

Jln. Raya Jambi-Muara Bulian KM. 16 Simpang Sungai Duren Kab. Muaro Jambi. 36363
Telp/Fax (0741) 583183-584118 website: iainjambi.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI / TUGAS AKHIR

Nomor : B-5795 /D.II/PP.009/09/2021

Skrripsi/ Tugas Akhir dengan Judul : "Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi"

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Nama : Rainina Azhara

NIM : 105180097

Telah dimunaqasyahkan pada : 15 November 2021

Nilai Munaqasyah :

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

TIM MUNAQASAH :

Ketua Sidang

Siti Marlina, S.Ag.,M.HI

NIP. 197502212007012015

Penguji I

Dr. H. Husin Bafadhal, Lc., M.A

NIP. 197110142003121003

Pembimbing I

Dr. Yuliatin, S.Ag.,M.HI

NIP. 197407182000032002

Penguji II

Dr. Ruslan Abdul Gani, SH.,MH

NIP. 196509292005011002

Pembimbing II

Ananda Putri Rohima, S.Sos.,M.PA

NIP. 199109282020122011

Sekretaris Sidang

Zarkati, S.Ag

NIP. 197603162002121001

Jambi, November 2021

Fakultas Syariah

UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Dekan Fakultas Syariah



Dr. Sayuti Una, S.Ag., M.H

NIP. 197201022000031005

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Hak Cipta milik UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ
الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا
فِيهِ ۖ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi

PERSEMBAHAN

Dengan Rahmat Allah yang Maha Kuasa Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala nikmat, Kasih Sayang, Anugerah dan Kemudahan bagi saya dalam hidup dan kehidupan saya. Rasulullah SAW yang telah menjadi panutan dan contoh yang baik dalam memberikan petunjuk kepada umat manusia di dunia.

Dengan ini saya persembahkan keberhasilan saya ini yang pertama dan yang paling utama untuk kedua orangtua saya, Abah Mahidin terimakasih atas limpahan kasih sayangmu dan mamak Siti Rahmah terimakasih atas didik kasihmu dan limpahan Do'a serta kasih sayang yang tak terhingga dari keduanya yang selalu memberikan yang terbaik.

Untuk kakakku Nurul Fatma S. Psi terimakasih atas segala bantuannya baik moral maupun materi serta support untuk menyelesaikan skripsi ini, adik-adikku Nur Azkia Nabila dan Afifa Nadila Tul Husna terimakasih ku ucapkan untuk semangat yang kalian berikan.

Teman-teman dan sahabat seperjuanganku yang tak mungkin saya sebut satu persatu (Jurusan Ilmu Pemerintahan angkatan 2018), Khususnya kepada kelas IP C dan seluruh Keluarga dan rekan-rekan yang ikut membantu dan berperan dalam Pendidikan saya dalam mencapai gelar S. IP.

Terimakasih yang sebesar-besarnya ku ucapkan, hanya sebuah karya kecil dan untaian kata-kata ini yang dapat ku persembahkan kepada kalian semua. Semoga Allah SWT membalas jasa budi kalian semua dikemudian hari dan memberikan kemudahan dan keberkahan dalam hidup. Aamiin.....

ABSTRAK

INOVASI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAERAH KOTA JAMBI

OLEH:

RAININA AZHARA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Inovasi yang terjadi pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi, faktor-faktor pendukung dalam penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi dan Hambatan dalam menjalankan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan analisis kebijakan dengan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi sudah berjalan dengan baik dan semestinya sesuai dengan Standar Operasi Prosedur, hal itu bisa dilihat dari hasil pelayanan yang diterima oleh Aparatur Sipil Negara atau pengguna layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi juga mendapat dukungan penuh dari Pemerintah daerah Kota Jambi. Lancarnya faktor instalasi jaringan, listrik yang bagus, dan efisien waktu dalam pelayanan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan Publik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat ALLAH SWT, Yang telah memberikan Rahmat dan PetunjukNya kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan dan penyusunan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Shalawat beriring salam tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umatNya kejalan islam dan ilmu pengetahuan. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarja Stara Satu (S.I) Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dengan judul **Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi.**

Dalam rangka proses tersusunya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H Su'aidi Asy'ari M.A.,Ph.D selaku Rektor UIN STS Jambi.
2. Bapak Dr. Sayuti Una, S.Ag.,M.A selaku Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
3. Bapak Agus Salim, S.Thi.,M.A.,MIR sebagai Wakil Dekan Bidang Akademik.
4. Bapak Dr. Ruslan Abd Gani, S.H.,M.Hum sebagai Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan.
5. Bapak Dr. H. Ishaq, S.H.,M.Hum, sebagai Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama di Lingkungan UIN STS Jambi.

6. Ibu Dr. Irmawati Sagala, S.IP.M.Si.,MSHS dan Bapak Yudi Armansyah, S.Th.I.,M.Hum, sebagai Ketua dan Sekretaris Prodi Ilmu Pemerintahan.
7. Ibu Dr. Yuliatin, S.Ag.,M.H.I selaku Pembimbing I dan Ibu Ananda Putri Rohima, S.Sos.,MPA selaku Pembimbing II.
8. Bapak dan Ibu Dosen, Asisten Dosen, seluruh Karyawan/ Karyawati Fakultas Syariah UIN STS Jambi, dan Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu.

Di samping itu penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karenanya diharapkan kepada semua pihak untuk dapat memberikan Kritik dan Saran pemikirannya demi perbaikan skripsi ini. Kepada Allah SWT penulis memohon ampunan atas semua kesalahan yang ada didalam skripsi ini, semoga amal kebijakan kita dinilai seimbang oleh Allah SWT.

Jambi, Juni 2021
Penyusun

Rainina Azhara
NIM. 105180097

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
LEMBARAN PERNYATAAN	1
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	1
PENGESAHAN PANITIA UJIAN	1
MOTTO	1
ABSTRAK	1
KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	1
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Batasan Masalah	8
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
E. Kerangka Teori.....	10
F. Tinjauan Pustaka	16
BAB II : METODE PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian	19
B. Pendekatan Penelitian.....	19
C. Jenis dan Sumber Data	20
D. Instrumen Pengumpulan Data	22
E. Analisis Data	24
F. Sistematika Penulisan.....	25
G. Jadwal Peneltian	27
BAB III : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah BKPSDMD Kota Jambi	28
B. Visi dan Misi Kantor BKPSDMD Kota Jambi	30
C. Struktur Organisasi BKPSDMD Kota Jambi	31
D. Kedudukan, Tugas, Pokok dan Fungsi BKPSDMD Kota Jambi.....	36
BAB IV : PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	

A. Prosedur Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dearah Kota Jambi.....	51
B. Faktor pendukung dan Faktor Penghambat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi	57
C. Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Kpegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi	57

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	65
B. Saran	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

CURRICULUM VITAE

DAFTAR SINGKATAN

BKPSDMD : Badan Kepegawaian dan Pengemban Sumber Daya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

	Manusia Daerah Kota Jambi
ASN	: Aparatur Sipil Negara
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
PTSP	: Pelayanan Terpadu Satu Pintu
BP2TPM	: Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal
BKD	: Badan Kepegawaian Daerah
SDM	: Sumber Daya Manusia
SOP	: Standar Operasional Prosedur

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Jadwal Penelitian.....	28
------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi BKPSDMD Kota Jambi.....	33
--------------------------------------------------------	----



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suttha Jambi

Gambar 2.1 Prosedur Pelayanan BKPSDMD Kota Jambi.....60



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthra Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthra Jambi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kota Jambi saat ini tengah memperbaiki pelayanan publik untuk menjadi lebih baik dan lebih mudah dalam pelayanan. Pelayanan publik sangat berpengaruh besar pada tugas pemerintahan yang semakin kompleks dan kritisnya pemikiran Aparatur Sipil Negera (ASN) saat ini semakin meningkat tuntutan kebutuhan ASN. Tentunya semakin besar pula pelayanan yang harus dilakukan oleh pemerintah untuk Aparatur Sipil Negara (ASN).

Pelayanan Publik dan penyelenggaraan pemerintahan menjadi fungsi dari berbagai faktor, salah satu faktornya adalah sumber daya manusia, yakni Pegawai Negeri Sipil (PNS).¹ Birokrasi Negara dikatakan baik atau buruk sangat dipengaruhi dengan kualitas PNS dan sebagai pegawai disektor publik yang dituntut agar dapat bekerja efektif, efisien, kualitas dan kuantitas pekerjaan yang baik. Karena baiknya suatu pelayanan dapat meningkatkan kualitas Negara dan pelayanan yang baik dapat memuaskan Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Penyelenggaraan pelayanan publik saat ini pun masih belum sepenuhnya baik, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kejelasan

¹ Dian Ayu Octavia, Muhammad Uhaib Aa'ad, Mardiansyah Herman, Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Guna Peningkatan Pelayanan Kepegawaian Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan. 2017

jangka waktu penyelesaian, tidak ada kejelasan biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang cepat tangkap atau kurangnya responsif dan lain sebagainya. Banyaknya keluhan dan pengaduan dari ASN baik secara langsung, melalui box pengaduan yang disediakan maupun melalui media massa. Kondisi seperti ini yang dapat menimbulkan citra pemerintah daerah dimata pengguna pelayanan itu sendiri terutama dimata pengguna pelayanan yang kurang memahami atau tidak tahu tentang prosedur pelayanan publik.

Dalam pelayanan terpadu ini prosedur pelayanan publik prinsipnya adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang memberikan pelayanan prima, pelayanan yang sangat berkualitas, cepat, mudah, inovatif dan berkualitas. Agar mempermudah Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam mengurus urusan kepegawaian. Tanpa harus berbelit-belit dari ruangan ke ruangan yang memakan banyak waktu. Maka dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, debirokrasi pelayanan pemerintah diharapkan akan mengurangi tata kerja menjadi satu meja tersebut.

Sesuai dengan standar pelayanan publik yang termaktub dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tersebut.² UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penting tentunya memuat suatu ketentuan tentang kaidah atau asas yang wajib terpenuhi dalam pelayanan publik seperti kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak serta kewajiban; keprofesionalan;

² UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

partisipatif; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan cara memperlakukan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; kecepatan; kemudahan serta keterjangkauannya.

Tujuan pengembangan pelayanan publik adalah untuk mendorong moral, membentuk disiplin dan memberikan pelayanan yang bermutu. Menurut perkembangan lembaga pemerintah lakukan penyesuaian yang sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No:63/KEP/M.PAN/7003.³

Keadaan dari suatu perubahan pelayanan publik yang cepat dan diikuti oleh pergeseran nilai-nilai perlu disikapi dengan bijak. Salah satu instansi pemerintah di Kota Jambi yaitu Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) dari data Aparatur Sipil Negara yang memiliki tugas pokok dan fungsinya sebagai Badan Pemerintahan yang mengelola segala kebutuhan dan permasalahan kepegawaian, dan ikut aktif dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yakni untuk meningkatkannya pelayanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD). Sehingga dapat memudahkan urusan dari para pegawai.

Keberhasilan dalam pembangunan dan perwujudan cita-cita bangsa memajukan kesejahteraan umum yaitu ketersediaan Aparatur Sipil Negara yang berkualitas, mempunyai kapabilitas, berintegritas serta akuntabilitas.

³ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Aparatur Sipil Negara adalah sebagai roda dalam terwujudnya suatu tujuan Negara, oleh karena itu, diperlukan instrument moral bangsa yang disiplin, andal, berdedikasi tinggi dan bermoral kebangsaan.

UU No.43 Tahun 1999, menegaskan pentingnya aparatur pemerintah yang profesional, mempunyai kompetensi yang memadai, berdedikasi, bermartabat, serta menjunjung tinggi nilai-nilai etika dalam penyelenggaraan pemerintahan umum dan pembangunan.⁴ Kesuksesan pemerintah dalam pelayanan ditandai dengan berhasilnya para pelaksana Negara dalam pelayanan publik, yaitu pemerintah dalam pelaksanaan tanggung jawab penyelenggara fungsi pelayanan.

Besar kecilnya dampak institusi sipil nasional membutuhkan pembangunan yang maksimal serta baik sesuai tujuan Negara agar lahir institusi nasional yang berkualitas.

Untuk mencapai tujuan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan lembaga sipil nasional harus selalu ditingkatkan. Cita-cita pembangunan semacam ini adalah untuk meningkatkan dan mewujudkan pelayanan yang terbaik kepada Aparatur Sipil Negara (ASN). Penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada pengguna jasa merupakan peran serta dan fungsi aparatur pemerintah sebagai layanan publik. Karena itu, status instansi pemerintah sangat menentukan sejauh mana pemerintah memberikan pelayanannya dan sejauh mana Negara mewujudkan tujuan tersebut. Dalam kondisi pelayanan publik sangat mengutamakan

⁴ UU Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas UU Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian

kepentingan umum, mempermudah urusan publik, memperpendek waktu penyediaan layanan dan memberikan kepuasan untuk menjamin terwujudnya hak pengguna jasa.

Sumber daya manusia lembaga sipil merupakan salah satu elemen penting untuk penyelenggaraan birokrasi. Sumber Daya Manusia aparatur sipil merupakan unsur yang dominan untuk kinerja pelayanan publik yang dilakukan para lembaga birokrasi. Ini merupakan bukti bahwa permasalahan pencapaian penyelenggaraan pelayanan dan kebijakan publik tergantung pada kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur sipil. Masih belum maksimalnya kualitas kapasitas Sumber Daya Manusia aparatur sipil memberi peran yang besar dalam kelambatan kinerja pelayanan dan kebijakan publik birokrasi.

Penerapan solusi pelayanan publik yang baik perlu diubah melalui pemahaman inovasi terencana dan pemahaman inovasi akan membawa perubahan sosial. Kapasitas pemerintah melaksanakan inovasi akan lebih sukses jika masyarakat dan pemerintah berhubungan baik atau berkolerasi dalam kehidupan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Negara Nomor 31 Tahun 2014 tentang pedoman inovasi pelayanan publik dalam menghadapi kondisi yang masih diperlukan upaya untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik dengan tumbuhnya model-model pelayanan yang inovatif dan menginspirasi.⁵ Adanya model pelayanan publik yang inovatif

⁵ Peraturan Menteri Pendayagunaan Negara Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi

memerlukan kondisi yang kondusif, dari sisi pengelola unit pelayanan ataupun sisi kepemimpinan kementerian atau lembaga pemerintah.

Selama ini konsumen Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia mendapat layanan manual, yaitu dengan datang kebidang masing-masing atau sesuai dengan apa yang ingin diurus. Proses manual seperti ini sangat memakan jangka waktu lama tidak kondusif, tidak efektif dan efisien.⁶

“Untuk mengembangkan suatu mutu pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi, maka Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Jambi melakukan inovasi pelayanan terpadu sejak tahun 2017.⁷ Pelayanan kepegawaian terpadu mulai dilaksanakan secara langsung tahun 2017 hingga saat ini, dengan tujuan meningkatkan pelayanan pada konsumen agar tidak memakan jangka waktu lama sehingga dapat memuaskan pelayanan pada BKPSDMD Kota Jambi dan tentunya lebih kondusif.”⁸

Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Jambi, merupakan bentuk layanan yang memadukan pelayanan menjadi satu tempat, guna untuk mempercepat pelayanan sesuai kebutuhan pegawai dan sangat menghemat waktu saat memproses kebutuhan para pegawai.

⁶ Standar Operasional Prosedur Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi 2017. Hlm 7

⁷ Wawancara Wagito staff Pelayanan Pegawai BKPSDMD Kota Jambi, Selasa 16 Maret 2021

⁸⁸ Wawancara Ali Syahbana, SE Kasubbag Adm dan Kepegawaian BKPSDMD Kota Jambi, Selasa 16 Maret 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

“Perbandingan pelayanan sebelum adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDMD) Kota Jambi di Tahun 2014 adalah terdapat proses pekerjaan dalam pelayanan yang lambat dan memakan waktu yang lama. Hal ini membuat tidak efesiennya suatu pelayanan publik. Sebelum adanya Inovasi dalam pelayanan bisa memakan waktu 25 menit. Hal seperti ini yang membuat ketidakpuasan konsumen dalam hal pelayanan BKPSDMD Kota Jambi. Berbeda halnya ketika ada Inovasi dalam Pelayanan Publik. Tahun 2019 sudah terdapatnya Pelayanan Terpadu Satu Pintu, tentu adanya perubahan dalam hal pelayanan yang memudahkan konsumen dalam berurusan, tidak perlu lagi untuk mencari ruangan yang diperlukan seperti sebelum adanya Inovasi, karena cukup menunggu di ruang pelayanan maka pegawai BKPSDMD yang akan menghampiri konsumen tersebut. Proses ketika adanya PTSP ini hanya 5 menit saja dan proses pelayanan lebih cepat, teratur dan mempermudah para tamu yang datang, tentu pelayanan publik PTSP seperti ini menjadi hal kepuasan bagi konsumen yang datang ke BKPSDMD Kota Jambi.”⁹

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan menunjukkan bahwa pengguna layanan dari tahun 2017 merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Jambi.

Dalam hal ini, untuk memberikan pelayanan terpadu pemerintah terhadap Aparatur Sipil Negara (ASN) maka diperlukan pembaharuan atau inovasi pelayanan terpadu pemerintah. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) dalam Hal

⁹ Wawancara Sahdan Staff Bidang Sekretariat BKPSDMD Kota Jambi, Jum’at 30 April 2021

Ini melakukan Inovasi Pelayanan Berupa Pelayanan Terpadu Satu Pintu, maka kemudian menarik untuk dianalisis bagaimana inovasi Pelayanan Publik pada instansi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi. Berdasarkan dengan Latar Belakang ini penulis ingin melakukan penelitian mengenai **“Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang penelitian, penulis mengajukan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Prosedur Pelayanan Terhadap Pengguna Layanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi?
2. Apa Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi?
3. Bagaimana Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi?

C. Batasan Masalah

Guna mencegah agar penelitian ini tidak meluas dan mengambang, khususnya dalam hal pelayanan publik, untuk memajukan penelitian ini, penulis akan membatasi permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data dan informasi sesuai dengan faktanya yang ada hubungannya dengan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, adapun tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Tujuan Penelitian

1. Ingin Mengetahui Prosedur Pelayanan Publik Terpadu Satu Pintu pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi.
2. Ingin Mengetahui Faktor-Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi.
3. Ingin mengetahui bagaimana Inovasi Dalam Menyelenggarakan Pelayanan Publik Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi.

2. Kegunaan Penelitian

- 1) Penelitian ini sebagai melatih tahapan sendiri, mengembangkan kemampuan dan cara berfikir ilmiah, dan kemampuan peneliti menulis kemampuan tersebut dalam bentuk karya tulis ilmiah berdasarkan teori hasil penelitian Ilmu Pemerintahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- 2) Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan pengembangan dan penyempurnaan teori-teori tentang pelayanan publik dalam Ilmu Pemerintahan.
- 3) Penelitian dilakukan untuk memberikan sebuah karya tulis berharga kepada pemerintahan khususnya dalam pelayanan publik.
- 4) Sebagai persyaratan wisuda guna memperoleh gelar Sarjana Stara Satu (S1) Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
- 5) Penelitian ini berguna sebagai perbandingan peneliti selanjutnya dalam permasalahan yang sama dimasa yang akan datang.

E. Kerangka Teori

Penelitian diperlukan landasan berfikir, untuk itu bagian ini akan mengkaji masalah yang ada di lapangan. Teori yang merupakan penalaran yang berupa konsep, definisi, dan proporsi yang disusun secara sistematis. Teori ini guna untuk menjelaskan dalam pengendalian terhadap suatu gejala. Deskripsi teori mengenai uraian sistematis tentang teori dan hasil-hasil penelitian yang relevan dengan variable yang diteliti penulis. Landasan teori atau landasan penelitian ini akan diuraikan secara rinci sebagai berikut:

Dengan kajian mengenai Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Kepegawaian dan Pemerintah Sumber Daya Manusia yang merupakan suatu masalah yang akan dikaji. Oleh sebab itu dibutuhkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



penelaahan yang cukup mendalam dan terfokus sebagai acuan teoritis dalam penelitian ini. Berikut dikemukakan mengenai teori yang berkaitan dengan Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia dapat dipaparkan dalam kajian teoritis sebagai berikut:

1. Inovasi Pelayanan Publik

Istilah Inovasi dapat diartikan sebagai “proses” atau ”hasil” yang mengembangkan, menggunakan atau menggerakkan pengetahuan, keterampilan dan pengalaman untuk meningkatkan produk atau proses untuk memberikan nilai yang lebih bermakna.¹⁰

Stephen P. Robbins dan Mary Coulter percaya bahwa inovasi adalah proses mengubah ide menjadi produk atau metode kerja yang berguna. Sedangkan menurut Rogers, sejalan dengan Stephen P. Robbins dan Mary Coulter bahwa Inovasi adalah ide, Praktik atau Objek seseorang yang memikirkan sesuatu hal baru dari satu unit adopsi ke unit lainnya. Esensi dari Inovasi adalah kebaruan sesuai dengan pendapat dari Stephen P. Robbins dan Mary Coulter, serta Rogers.

Berdasarkan pendapat para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa, inovasi ialah suatu perubahan dengan pembaharuan ide atau proses produksi baru sehingga metode kerja lebih berguna.

¹⁰ Hafiz Kemurataan An Nawawi, Analisis Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru Tahun 2020, Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Riau.

Berdasarkan Pedoman Umum Inovasi Administrasi Negara 2015, inovasi memiliki berbagai macam kriteria:

1. Kebaruan

Kebaruan yang bermakna ialah produk yang tidak pernah dibuat. Tentu saja, ada hal-hal yang tidak pernah ada atau tidak pernah dilakukan untuk menciptakan perubahan dengan demikian menjadi lebih baik.

2. Kemanfaatan

Kemanfaatan yaitu syarat utama adanya sebuah inovasi, karena itu, manfaat mengacu pada keluaran pada nilai lebih sebuah perubahan. Nilai lebih ini jika diorganisasi sektor publik, maka output-nya yaitu bermanfaat bagi masyarakat serta privat pengguna layanan publik.

3. Memberi Solusi

Inovasi yang harus dilakukan sebagai perubahan yang diharapkan bisa menjadi solusi pada permasalahan yang dihadapi.

4. Keberlanjutan

Keberlanjutan ialah sesuatu yang diharapkan akan terus berkembang atau berkesinambungan. Artinya inovasi yang ada tidak boleh berhenti pada satu titik saja tetapi, perlu keberkelanjutan dalam menjalani inovasi tersebut. Berkelanjutan dalam inovasi yang baik menjadi sebuah hal yang penting.

Faktor-faktor yang mempengaruhi keberlangsungan inovasi tidak bergantung pada satu orang atau pemrakarsa. Semua anggota organisasi harus memahami dan mempraktikkan inovasi berkelanjutan, yang memungkinkan inovasi berkelanjutan untuk melahirkan inovasi baru. Inovasi harus tetap mengikuti perkembangan waktu karena sebuah inovasi memiliki jangka waktu tertentu.

5. Dapat direplikasikan

Inovasi yang berhasil adalah sebuah inovasi yang bisa direplikasi. Replikasi yang merupakan sebuah contoh ataupun peniruan oleh pihak lain sebagian atau keseluruhan sebuah produk atau sistemnya.

6. Kompatibilitas

Kompatibilitas yaitu inovasi harus kompatibel dengan suatu lingkungan dan kesesuaian sistem diluar diri yaitu tidak membentur, tidak melanggar sistem yang ada. Dengan kata lain sesuai dengan kebijakan, kesepakatan/ perjanjian domestik dari dalam atau luar Negeri. Inovasi bukan sesuatu yang mendobrak karidor yang sudah ada tetapi, inovasi yang dikembangkan dan diimplementasikan tetap harus memperhatikan regulasi yang ada. Dengan cara ini, inovasi baru atau yang sedang berkembang dapat beroperasi secara normal.

Tipologi inovasi menurut Mulgan dan Albury:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

1. Inovasi produk atau layanan berdasarkan dengan perubahan bentuk dan desain suatu layanan.
2. Inovasi proses pelayanan dari adanya pembaharuan organisai, kebijakan yang dibutuhkan dalam berinovasi. Inovasi proses pelayanan terbagi dua macam, yaitu:
 - a. *Sustaining Innovation* (inovasi terusan), proses inovasi yang dapat membawa perubahan namun tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan.
 - b. *Suspension Of Innovation* (interupsi inovasi), yaitu proses berinovasi dengan membawa perubahan baru bukan berdasarkan kondisi yang ada.
3. Inovasi metode pelayanan yaitu cara baru berinteraksi dalam sebuah memberikan pelayanan.
4. Inovasi kebijakan mengacu pada misi, visi serta tujuan dan strategi yang baru.
5. Inovasi sistem yaitu berkembangnya sistem interaksi dalam tata kelola pemerintahan.

Inovasi tidak harus membahas bagaimana manfaat sumber daya untuk dijadikan suatu produk, tetapi inovasi juga dapat terjadi saat pembaruan produk yang sebelumnya sudah dihasilkan menjadi optimal dengan demikian dapat menjadi masukan bagi sebuah lembaga atau instansi untuk memaksimalkan sebuah produk.¹¹

¹¹ Guwimang Restu Aji, Ilham Akbar, Yuza Prada Handriyan, Inovasi Badan Pelayanan Perizinan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Kantor Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi merupakan suatu inovasi pelayanan publik, sehingga diperlukan indikator untuk menentukan kualitas pelayanan publik agar mendapatkan kepuasan. Sinamble, (2011: 6) mengedepankan prinsip internal pelayanan publik tercermin, yaitu:

- a. Transparansi adalah terbuka, nyaman, dan mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secukupnya serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas adalah yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan regulasi Undang-Undang.
- c. Kondisional adalah sesuai dengan kondisi dan kemampuan penerima pelayanan dengan mematuhi prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif adalah mendorong partisipasi masyarakat dalam memberikan layanan menarik perhatian masyarakat dengan memperhatikan keinginan, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak adalah tanpa membedakan ras, suku, agama, kelas, jenis kelamin dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban adalah penyedia dan penerima layanan publik harus memenuhi haknya dan kewajiban para pihak.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi

F. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka perlu dilakukan guna untuk menambah wawasan peneliti sebelum peneliti melangkah lebih jauh dalam permasalahan-permasalahan yang ditemukan.

Pertama Skripsi yang ditulis oleh Hafiz Kamurata An Nawawi dengan judul “Analisis Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru”. Penelitian tersebut lebih mengkaitkan tentang penyelenggaraan inovasi pelayanan pada mal pelayanan publik kota pekanbaru yang mendapatkan kemudahan ketika menerima pelayanan publik di mal pelayanan publik kota pekanbaru, di pelayanan tersebut masyarakat mendapat kenyamanan ketika berkunjung di mal pelayanan publik kota pekanbaru, lalu sarana dan prasarana yang disediakan juga digunakan dengan sebaik-baiknya dengan memberikan kemudahan, kenyamanan, serta kepuasan konsumen berkunjung. Mal pelayanan publik sangat memanfaatkan kemajuan teknologi yang ada dengan sebaik-baiknya tentu ini berpengaruh pada kemudahan para pengunjung untuk menerima pelayanan.¹²

Skripsi kedua membahas “Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Perizinan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Tahun 2016-2017” yang disusun oleh M. Irvan Julianto. penelitian tersebut lebih mengkaitkan kepada inovasi pada instansi pelayanan perizinan oleh DPM-PTSP pada Kota Pekanbaru dari sisi

¹² Hafiz Kemurataan An Nawawi, Analisis Penyelenggraan Inovasi Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru Tahun 2020, Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



pelaksanaan penggunaan teknologinya dan faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan inovasi pada pelayanan perizinan di Kota Pekanbaru tersebut yaitu upaya memberikan pemahaman serta informasi terutama pada pelaku usaha skala kecil dan faktor penghambat lain yaitu kesadaran masyarakat pelaku usaha dimana pelaku usaha kecil yang belum memiliki izin yang disebabkan kurangnya pengetahuan tentang perizinan.¹³

Skripsi ketiga ini tentang “Pelayanan Perizinan Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Enrekang” yang ditulis oleh Nur Amalia Halim. Penelitian ini menjelaskan tentang prosedur Pelayanan Perizinan Dikantor Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang berdasarkan dengan Peraturan Bupati Enrekang Nomor 6 Tahun 2010. Sistem pelayanan perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BP2TPM) di Kabupaten Enrekang dapat dilihat dari segi mekanismenya pelayanan perizinan dan Asas Hukum cepat, mudah, serta biaya yang ringan. Melihat hal seperti ini masyarakat merespon bahwa pelayanan di Kabupaten Enrekang mengalami suatu perubahan yang baik namun masih memiliki kekurangan sebab terdapat beberapa masyarakat yang masih mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan melalui penerapan system pelayanan perizinan terpadu satu pintu.

¹³ M. Irvan Julianto, Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Perizinan Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru Tahun 2016-2017, Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau

Dari tiga pembahasan di atas maka penyusun dalam penelitian ini akan lebih fokus pada Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi, faktor-faktor yang mendukung dalam keberhasilan Pelayanan dan melihat hambatan apa saja yang terjadi dalam Inovasi Pelayanan serta Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu apa yang sudah didapat dalam Pelayanan khususnya pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi.¹⁴

Untuk inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kota Jambi di lingkungan dinas kepegawaian Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi masih belum ada penelitian pada ranah tersebut maka dari itu, disinilah ruang penelitian bagi penulis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

¹⁴ Nur Lia Halim, Pelayanan Perizinan Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Enrekang Tahun 2017, Jurusan Departemen Hukum Tata Negara Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar

BAB II

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi. Staf Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Kepegawaian Daerah Kota Jambi menegaskan tujuan dari penelitian ini. Selain itu juga menjadi daya Tarik konsumen yang datang ke Dinas Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Jambi untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat tentang bagaimana memberikan pelayanan kepada instansi tersebut, sehingga akan sangat membantu peneliti untuk menulis penelitian ini.

B. Pendekatan Penelitian

Peneliti ini mengkaji pentingnya layanan kepegawaian terintegrasi atau tipe data, karena tamuan di bidang ini terkait dengan pertanyaan-pertanyaan yang diangkat dalam judul skripsi ini. Metode ini diimplementasikan melalui teknologi pengumpulan data berbasis alat pengumpulan data.

Berdasarkan permasalahan yang ditinjau peneliti, maka jenis penelitian ini ialah deskriptif data kualitatif. Menurut Sugiyono penelitian deskriptif ialah suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai-nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih tanpa harus membuat perbandingan.

Sedangkan pendekatan kualitatif menurut Sugiyono merupakan suatu metode penelitian naturalistic karena penelitian didasarkan pada kondisi yang alamiah.¹⁵

Melakukan sebuah penelitian yang dapat diukur dengan tingkat validitasnya, sebuah peneliti harus menganut metode penelitian sesuai dengan tema yang menjadi objek peneliti. Oleh karena itu peneliti bersifat objektif, ilmiah dan rasional. Untuk itu penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kualitatif dengan pendekatan deskriptif dalam mendeskripsikan tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi.

C. Jenis dan Sumber Data

A. Jenis Data

Di dalam penelitian ini penulis menggunakan 2 (dua) jenis sumber data yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data utama yang dibutuhkan untuk penelitian, yang diperoleh langsung dari sumber atau objek lokasi penelitian atau seluruh data penelitian diperoleh dari lapangan. Sumber data utama adalah informasi terkait peristiwa yang berhubungan dengan pelayanan terpadu satu pintu dari Biro Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Kepegawaian Daerah Kota Jambi. Informasi di sini adalah Kepala Kabid Sekretariat

¹⁵ Sugiyono. Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (Bandung: CV. Alfabeta, 2018). Hlm 7

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Jambi.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah banyak informasi atau data yang diperoleh secara tidak langsung atau dari sumber lain, jadi tidak benar karena diperoleh dari sumber kedua, ketiga, dan seterusnya. Data sekunder diperoleh dari dokumen kantot Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi.

B. Sumber Data

Sumber Data merupakan tempat dimana data tersebut diperoleh. Sedangkan informasi yang dibutuhkan penulis dalam penelitian ini bersumber dari:

1. Teknik *Purposive Sampling*

Teknik ini menentukan pertimbangan tertentu dengan menyediakan data yang maksimal sebagai langkah dalam memilih penyedia informasi utama. Dalam penelitian ini yang menjadi keyinforman yaitu, Sekertaris BKPSDMD Kota Jambi, Kasubbag Adm Umum dan Kepegawaian BKPSDMD Kota Jambi, Staff Sekretariat BKPSDMD Kota Jambi, Staff Pelayanan Terpadu Kepegawaian BKPSDMD Kota Jambi dan Pengguna Layanan BKPSDMD Kota Jambi, yang dianggap sangat mengetahui tentang pelayanan kepegawaian pemerintahan, karena bidang pelayanan dibawah pimpinan sekretariat. Dengan membahas permasalahan

skripsi ini tentang Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi.

2. Teknik *Accidental Sampling*

Teknik ini untuk melengkapi data yang dibutuhkan, maka yang dibutuhkan teknik *accidental sampling* yaitu untuk mencari penyedia informasi dalam penelitian ini adalah pelanggan personalia *service*. Penelitian ini dilakukan dengan mengolah data hasil wawancara dari satu informan ke informan lainnya. Jika proses pengumpulan data cukup untuk mencari informan, maka proses pengumpulan data dianggap selesai.

D. Instrument Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi ialah pengamatan dan sistem penelitian terhadap suatu gejala-gejala yang diteliti. Pengamatan dapat dilakukan secara (*partisipatif*) dan *nonpartisipatif*.¹⁶ Metode ini dapat digunakan guna melihat dan mengamati secara langsung keadaan lapangan untuk penelitian agar memperoleh gambaran yang lebih luas tentang permasalahan yang diteliti. Pengamatan terlibat yaitu jenis pengamatan yang melibatkan peneliti dalam kegiatan bersangkutan hal ini tentu saja tidak dapat meliputi situasi saya sendiri sebagai peneliti dan memperoleh sumber informasi melalui wawancara dengan pengguna

¹⁶ M. Syamyudin, *Operasional Penelitian Hukum*, (Jakarta; PT. Raja Grafindo Persada, 2007)

jasa dan pegawai pelaksana jasa integrasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi.

2. Wawancara

Wawancara adalah sebuah proses Tanya jawab atau sebuah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh kedua belah pihak, yaitu pewawancara dan terwawancara yang merupakan sumber data atau informan untuk memberikan jawaban atas pertanyaan peneliti.¹⁷ Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk memahami bagaimana proses pelayanan tersebut.

Adapun orang yang dipilih untuk dijadikan sebagai informan dalam penelitian ini yaitu Bapak H. Nur Hamid Hadi, S. Pd (Sekertaris BKPSDMD Kota Jambi), Bapak Ali Syahbana, SE (Kasubbag Adm Umum dan Kepegawaian BKPSDMD Kota Jambi), Bapak Wagito dan Ibu Tina (Staff Pelayanan Terpadu Kepegawaian BKPSDMD Kota Jambi), Bapak Sahdan (Staff Bidang Sekretariat BKPSDMD Kota Jambi), Ibu Surwita S. Pd, Ibu Susanti A. Md. Kep, Bapak Arif Prasetyo S. Sos, dan Bapak M. Sofwan S. Pd (Pengguna Layanan BKPSDMD Kota Jambi).

Penentuan Informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai

¹⁷ Dudung Abdurrahman, Pengantar Metodologi Penelitian. (Yogyakarta: IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2002) Hlm. 33-34

penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteiti.¹⁸

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu metode yang digunakan untuk pengumpulan data yang telah tersedia dalam bentuk dokumen-dokumen baik itu secara tertulis yang dapat dipakai untuk bukti atau keterangan penulis dalam penelitian. Data yang dimaksud adalah data yang terkait dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi.

E. Teknik Analisis Data

Teknik adalah tahap akhir metode penelitian dalam proses penelitian. Pengumpulan Data dan Analisis Data merupakan kegiatan yang tidak dapat dipisahkan karena diproses secara bersamaan dan berbentuk siklus non linier. Menurut Huberman dan Miles, sifat interaksi antara koleksi atau kumpulan data dan analisis data berkaitan dengan proses penelitian. Dari mengedit hingga mengisi data, perlunya mengedukasi hasil pengumpulan data. Hasil reduksi data disusun kedalam bentuk yang sesuai dengan data penulis, menjadikan datanya bebas dan murni atau lebih tepatnya dapat dikatakan sebagai tampilan data, sehingga dapat dipahami dengan jelas bagaimana ciri-ciri dari data tersebut secara lengkap dan komprehensif. Dengan cara ini, akan lebih mudah bagi penulis untuk menarik kesimpulan yang benar dan tepat.

¹⁸ Sugiyono, Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D, hlm. 218-219

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kualitatif, yaitu menganalisa data dengan cara menjelaskan dalam bentuk kalimat logis. Sel analisis data dalam penelitian ini dalam penelitian ini menggunakan analisis data versi Miles dan Huberman yang dikutip oleh Sugiyono sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data-data penelitian dari sumber data baik itu subyek ataupun sampel penelitian. Pengumpulan data bersifat wajib dalam penelitian, karena teknik pengumpulan data akan digunakan sebagai dasar untuk menyusun instrument penelitian. Instrument penelitian merupakan seperangkat peralatan yang akan digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data-data penelitian.

Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data yang diambil dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berkaitan dengan inovasi, faktor hambatan, serta faktor pendukung pada instansi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi.

2. Penyajian Data

Pada penelitian ini kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, diagram alur dan sejenisnya. Dengan melakukan penelitian data maka akan mempermudah untuk dipahami dari apa yang terjadi, merencanakan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dilaksanakan. Penelitian ini menyajikan penelitian data dengan cara mendeskripsikan atau memaparkan hasil temuan dalam wawancara dengan informan, dokumentasi, dan menggunakan observasi teks yang bersifat naratif, tabel maupun gambar.

Dalam penelitian ini data disajikan secara sistematis agar lebih mudah untuk dipahami karya ilmiah tentang Inovasi pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi.

3. Kesimpulan

Kesimpulan adalah langkah akhir dari data-data yang sudah terkumpul, sehingga dapat diambil langkah-langkah awal untuk penelitian lanjutan dan memeriksa kembali data-data yang asli yang diperoleh. Kesimpulan dalam skripsi ini merupakan data yang berhubungan dengan Inovasi Pelayanan Terpadu pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memahaminya secara tertib, pembahasan yang ditulis dalam penelitian ini memiliki sifat sebagai berikut:

Pembahasan dimulai dengan pendahuluan BAB I. Bab pertama pada dasarnya menjadi dasar bagi penulis penelitian. Bab ini berisi tentang latar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi

belakang masalah, masalah yang diangkat, batasan masalah, tujuan dan ketersediaan peneliti, kerangka teori dan kajian pustaka.

Pada BAB II, Bab kedua ini membahas tentang metode penelitian skripsi yang meliputi subsitus dan waktu penelitian, metode penelitian, jenis dan sumber data, alat pengumpulan data, analisis data sistematis dan rencana penelitian. Untuk memudahkan penulis dalam menggunakan waktu dengan tepat. Oleh karena itu, rencana penelitian dikembangkan pada sub bagian ini untuk menyelesaikan penelitian tertulis tepat waktu.

Kemudian pada BAB III adalah Bab yang berisi gambaran umum (yaitu dokumen) di lokasi tersebut.

BAB IV, membahas pembahasan dan hasil penelitian yaitu inovasi pelayanan terpadu satu pintu Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi.

BAB V membahas tentang kesimpulan yang meliputi kesimpulan dan saran, serta dilengkapi dengan daftar pustaka, lampiran dan resume. Kesimpulan diambil dari bukti dan deskripsi sebelumnya yang berkaitan erat dengan subjek. Kesimpulan bukanlah kelanjutan dari apa yang telah ditulis sebelumnya, tetapi kesimpulan merupakan jawaban atas masalah dari data yang diperoleh.

G. Jadwal Penelitian

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2021																													
		Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Pengajuan Judul			x																											
2	Pembuatan Proposal					x																									
3	Perbaikan Proposal dan Seminar									x																					
4	Surat Izin Riset															x															
5	Pengumpulan Data																	x	x	x	x										
6	Pengolah dan Analisis data																			x	x	x	x								
7	Pembuatan Laporan																			x	x	x									
8	Bimbingan dan Perbaikan																				x	x		x	x	x					
9	Agenda dan Ujian Skripsi																														
10	Perbaikan dan Penjilidan																														

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Jambi

Badan Kepegawaian Daerah Kota Jambi merupakan salah satu lembaga tenis daerah yang bertugas melaksanakan manajemen kepegawaian daerah. Sebelum berlakunya otonomi daerah sebagai konsekuensi pelaksanaan UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, urusan kepegawaian dilasanakan oleh unit organisasi di Sekretariat Daerah yaitu Biro Kepegawaian. Namun setelah diberlakukan otonomi daerah, dimana daerah diberi kewenangan yang dilaksanakan dengan suatu lembaga tenis daerah.¹⁹

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Jambi mempunyai tugas membantu Walikota Jambi dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan di Bidang Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan.

Dalam mengemban tugas untuk mewujudkan Aparatur Sipil Negara yang memiliki Integritas, Profesional, Melayani dan Sejahtera diperlukan pelayanan pengelolaan administrasi kepegawaian yang berkualitas, cepat, mudah, transparan, terjangkau dan terukur maka pelayanan di BKPSDMD Kota Jambi diselenggarakan dengan pelayanan terpadu satu pintu.

¹⁹ Badan Kepegawaian Daerah Kota Jambi, Sejarah Badan Kepegawaian Kota Jambi, 06 Agustus 2018

Pelayanan Kepegawaian Terpadu Satu Pintu di BKPSDMD Kota Jambi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang menjadi tugas dan fungsi BKPSDMD Kota Jambi secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses sesuai dengan peraturan Perundang-undangan kepada ASN, masyarakat dan antar instansi melalui satu pintu di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi.

Berpedoman dengan keputusan Presien RI No. 15 Tahun 2000 tentang Pedoman Pembentukan Badan Kepegawaian Daerah, hal ini Pemerintah Kota Jambi membentuk Badan Kepegawaian Daerah dengan peraturan Daerah Kota Jambi No. 6 Tahun 2001 tentang pembentukan organisasi dan Tatakerja Badan/Kantor diLingkungan Kota Jambi.

Sejalan dengan diberlakukannya Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 2007 tentang organisasi Perangkat Daerah, pemerintah Kota Jambi merevisi Perda tersebut dengan Peraturan Daerah Kota Jambi No. 3 Tahun 2008 tentang pembentukan organisasi dan Tatakerja Inspektorat, Badan Perencana Pembangunan Daerah, dan Lembaga Tennis Deaerah Kota Jambi. Sedangkan uraian tugasnya ditetapkan dengan peraturan gubernur Kota Jambi No. 55 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Eselon III dan uraian tugas Eselon IV Badan Kepegawaian Daerah Kota Jambi.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan penulis dengan Bapak Ali Syahbana SE selaku Kasubbag Adm dan Umum Kepegawaian Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota

Jambi, menyatakan bahwa secara historis BKPSDMD Kota Jambi merupakan salah satu lembaga teknis yang bertugas melaksanakan manajemen kepegawaian daerah. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi juga membantu Walikota Jambi dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintah pada bidang kepegawaian, pendidikan, dan pelatihan guna untuk terwujudnya Aparatur Sipil Negara yang memiliki Integritas, Profesional, Melayani serta Sejahtera dalam pelayanan pengelolaan administrasi kepegawaian yang berkualitas, cepat, mudah, transparan, terjangkau dan terukur mata pelayanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi²⁰.

B. Visi dan Misi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Jambi

Visi merupakan suatu pernyataan bagaimana gambaran keadaan dan karakteristik yang dicapai oleh suatu lembaga pada masa yang akan datang. Pernyataan visi harus berlaku pada semua kemungkinan perubahan yang terjadi sehingga suatu visi hendaknya mempunyai sifat fleksibel.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi untuk mewujudkan Visi dan Misi sebagaimana telah ditetapkan, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi menetapkan Visi, yaitu:

²⁰ Wawancara Ali Syahbana, SE Kasubbag Adm dan Umum Kepegawaian BKPSDMD Kota Jambi, Kamis 10 Juni 2021

Visi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi "Terwujudnya Sumber Daya Aparatur Yang Profesional"²¹ dan Misi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi menetapkan Misi, yaitu: "Mewujudkan Sumber Daya Aparatur Yang Profesional"²²

- 1) Indikator Berwawasan Yang Luas
- 2) Memiliki Kompetensi Di Bidangnya
- 3) Kreatif
- 4) Memiliki Daya Saing
- 5) Inovatif
- 6) Menjunjung Tinggi Etika Profesi

C. Struktur Organisasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Jambi

Struktur organisasi merupakan tolak ukur organisasi, badan masyarakat dan lembaga lainnya. Organisasi yang baik dapat menunjukkan bahwa aktivitasnya sangat baik dan juga seorang pendukung saat organisasi menerapkan semua rencana kerja organisasi Biro Kepegawaian Kota Jambi memiliki struktur organisasi kepengurusan, hal yang sama berlaku untuk organisasi sosial lainnya. Secara operasional struktur organisasi sudah memiliki tanggung jawab dan kewenangan masing-masing lembaga dan melakukan tugas sehari-hari. Lancar dan sukses kegiatan perlu direncanakan dan dipersiapkan dengan baik karena

²¹ Profil Kepegawaian Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Kota Jambi Tahun 2019. Hlm 7

²² Profil Kepegawaian Pegawai Negeri Sipil Pemerintahan Kota Jambi Tahun 2019. Hlm 8

- 2) Memberikan dukungan untuk pelaksanaan pemerintah daerah di lapangan PNS daerah.
- 3) Mendorong pelaksanaan tugas di bidang PNS daerah.
- 4) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Gubernur sesuai dengan tugasnya dan Fitur.

Berdasarkan wawancara penelitian dengan Bapak H. Nur Hamid Hadi, S. Pd selaku Sekretaris Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi ialah:

“membenarkan bahwa tugas Kepala Badan BKPSDMD membantu Bupati dalam melaksanakan sebagian urusan rumah tangga Daerah di bidang Kepegawaian dan Pengembangan SDM yang menjadi kewenangan daerah berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku agar Tugas Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Daerah dapat terselenggara dengan baik sesuai dengan yang telah diterapkan.”²⁶

b. Sekretariat

Tugas sekretariat adalah memberikan layanan dan Koordinasi urusan administrasi, kepegawaian, keuangan, organisasi, manajemen, hukum, hubungan masyarakat, keluarga formal dan properti regional (ASET). Sekretariat dipimpin oleh sekretaris yang bertanggung jawab kepada penanggung jawab layanan. Untuk melaksanakan tugas yang diberikan kepada sekretariat, sekretariat menjalankan fungsi sebagai berikut:²⁷

- 1) Penyusunan bahan koordinasi dan penyusunan rencana kerja;

²⁶ Wawancara H. Nur Hamid Hadi, S. Pd, Sekretaris BKPSDMD Kota Jambi. Kamis 1 Juli 2021

²⁷ Profil Kepegawaian Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Kota Jambi 2019. Hlm 17



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- 2) Mengatur, menghitung, dan mengoordinasikan materi dan prosedur internal Kerangka manajemen prosedur kepegawaian;
- 3) Melaksanakan urusan umum, kepegawaian, keuangan, korespondensi dan Peralatan Rumah tangga;
- 4) Melaksanakan laporan pengembangan, pemantauan, evaluasi dan pelaksanaan tanggung jawab;
- 5) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Sekretariat Badan Kepegawaian Daerah Kota Jambi membawahi

tiga Sub Bagian, yaitu:

- 1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
- 2) Sub Bagian Keuangan dan Aset
- 3) Sub Bagian Program dan Pelaporan

Berdasarkan pengakuan Kasubbag Adm dan Kepegawaian Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi Bapak Ali Syahbana SE dalam tugas pokok Bidang Sekretariat adalah:

“Bidang Sekretariat melaksanakan tugas Ketatausahaan, Administrasi Umum, Perlengkapan, Pengelolaan, Urusan Keuangan, Kepegawaian Dan Penyiapan Perencanaan Serta Memberikan Pelayanan Administratif Dan Teknis kepada semua unsur di lingkungan Badan Kepegawaian Daerah.”²⁸

c. Bidang Sistem Informasi dan Kesejahteraan

- 1) Melaksanakan pembinaan dan penyusunan petunjuk teknis peningkatan kesejahteraan;

²⁸ Wawancara Ali Syahbana SE, Kasubbag Adm Umum dan Kepegawaian BKPSDMD Kota Jambi. Rabu 30 Juni 2021

- 2) Melaksanakan pembinaan dan penyusunan petunjuk teknis pemberian penghargaan dan tanda jasa PNS;
- 3) Menyelenggarakan pemberian cuti dan izin PNS serta pemberian santunan PNS yang pensiun;
- 4) Melaksanakan pengolahan data kepegawaian;
- 5) Membina, monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
- 6) Melaksanakan tugas lain yan diberikan atasan.²⁹

Bidang Sistem Informasi dan Kesejahteraan membawahi tiga Sub

Bidang, yaitu:

- 1) Sub Bidang Sistem Informasi dan Pengolahan Data
- 2) Sub Bidang Dokumentasi
- 3) Sub Bidang Kesejahteraan dan Penghargaan

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak Ali Syahbana, SE selaku Kasubbag Adm Umum dan Kepegawaian Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi ialah:

“Membenarkan bahwa tugas Bidang sistem Informasi dan kesejahteraan yaitu merencanakan dan mengkoordinasi pemberian tunjangan, penghargaan, tanda jasa dan kesejahteraan pegawai negeri sipil serta pengelolaan data kepegawaian dan pengembangan sistem manajemen kepegawaian daerah sesuai dengan Norma, standard dan prosedur yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.”³⁰

²⁹ Profil Kepegawaian Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Kota Jambi 2019. Hlm 18

³⁰ Wawancara Ali Syahbana, SE Kasubbag Adm Umum dan Kepegawaian BKPSDMD Kota Jambi. Rabu 30 Juni 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



d. Bidang Kinerja, Disiplin dan Pembinaan Korp Profesi

Fungsi bidang ini, yaitu:

- 1) Mempersiapkan bahan dan menangani penyelesaian kasus ilegal PNS Menurut laporan / pengaduan;
- 2) Laporkan isi peraturan perundang-undangan yang relevan Kepegawaian;
- 3) Menyusun bahan pelaksanaan sumpah / sumpah PNS;
- 4) Penyiapan bahan pengawasan, evaluasi dan pelaporan perkara PNS.

Bidang Kinerja, Disiplin Dan Pembinaan Korp Profesi membawahi tiga Sub Bidang, yaitu:³¹

- 1) Sub Bidang Pengelolaan kinerja
- 2) Sub Bidang disiplin
- 3) Sub Bidang Pembinaan Korp Profesi

Dengan penjelasan diatas senada dengan apa yang di sampaikan melalui wawancara yaitu sebagai berikut:

“Melaksanakan perencanaan, pengoordinasikan, pelaporan dalam pelaksanaan promosi dan pengembangan karir, penilaian kinerja, pembinaan dan fasilitas profesi dengan penghargaan ASN, penegakan disiplin serta kedudukan hukum sesuai dengan Norma, standar dan prosedur yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.”³²

³¹ Profil Kepegawaian Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Kota Jambi 2019. Hlm 19

³² Wawancara H. Nur Hamid Hadi, S.Pd Sekretaris BKPSDMD Kota Jambi. Kamis 1 Juli 2021

e. Bidang Pengadaan, Kepangkatan, Pensiun dan Mutasi

Fungsi dalam bidang ini, yaitu:

- 1) Pelaksanaan penyiapan seleksi dan pengangkatan CPNS
- 2) Penyusunan petunjuk teknis pada bidang mutasi pegawai
- 3) Pelaksanaan fungsi mutasi pegawai
- 4) Melaksanakan pembinaan, monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.

Bidang Pengadaan, Kepangkatan, Pensiun dan Mutasi

membawahi tiga sub bidang, yaitu:

- 1) Sub Bidang Formasi dan Pengadaan
- 2) Sub Bidang Kepangkatan dan Pensiun
- 3) Sub Bidang Mutasi

Berdasarkan hasil wawancara penelitian, yaitu sebagai berikut:

“Bidang pengadaan dan mutasi mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan dan perumusan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi serta pembinaan teknis di bidang pengadaan dan pensiun serta mutasi dan kepangkatan.”³³

f. Bidang Kompetensi dan Pengembangan Karir

Fungsi pada bidang ini, yaitu:

- 1) Menyiapkan kebutuhan pegawai serta analisis formasi
- 2) Bahan pembinaan serta kebutuhan petunjuk teknis pelaksanaan serta mutasi jabatan struktural dan fungsional
- 3) Melaksanakan monitoring dan evaluasi kasus PNS.

³³ Wawancara Ali Syahbana, SE Kasubbag ADM Umum dan Kepegawaian BKPSDMD Kota Jambi. Rabu 30 Juni 2021

Bidang kompetensi dan Pengembangan Karir membawahi tiga Sub Bidang, yaitu:³⁴

- 1) Sub Bidang Pengembangan Kompetensi
- 2) Sub Bidang Pengembangan Karir Struktural dan Analisis Jabatan
- 3) Sub Bidang Pengembangan Karir Fungsional

Berdasarkan hasil wawancara penelitian, yaitu sebagai berikut:

“Subbidang pengembangan karir mempunyai tugas mengolah dan merumuskan bahan kebijakan teknis serta pembinaan di bidang Pengembangan Karir dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan sesuai tugas dan fungsinya.”³⁵

D. Kedudukan, Tugas dan Fungsi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Jambi

Berdasarkan peraturan Walikota Jambi Nomor 58 Tahun 2016 Bab V, kedudukan tugas dan fungsi bidang di Organisasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, terdiri dari³⁶ :

1. Bidang Pengadaan dan Mutasi Pegawai (Bidang PMP)

a) Sub Bidang Pengadaan dan Pensiun Pegawai

- 1) Menyusun rencana kerja sub bidang pengadaan dan pensiun;
- 2) Menyiapkan bahan, merumuskan dan memproses administrasi pengadaan pegawai dan pensiun;
- 3) Melaksanakan pengadaan CPNSD;
- 4) Mengumpulkan bahan dan mengusulkan penetapan NIP;

³⁴ Profil Kepegawaian Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Kota Jambi Tahun 2019. Hlm 21

³⁵ Wawancara H. Nur Hamid Hadi, S. Pd Sekertaris BKPSDMD Kota Jambi. Kamis 1 Juli 2021

³⁶ Profil Kepegawaian Pegawai Negeri Sipil Pemerintahan Kota Jambi 2019. Hlm 22

- 5) Memproses dan menyelesaikan persyaratan perpindahan pegawai antar instansi vertikal, Provinsi dan Kabupaten/Kota;
- 6) Memproses pengajuan permintaan Pegawai tenaga dipekerjakan dari dan keinstansi vertikal, Provinsi dan Kabupaten/Kota;
- 7) Menyiapkan bahan pengusulan dan proses MPP dan pensiun pegawai;
- 8) Memproses usulan masa persiapan pensiun (MPP) dan pensiun;
- 9) Menyimpan dan memelihara berkas pengadaan dan pensiun serta pindah/masuk;
- 10) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.³⁷

b) Sub Bidang Pegangkatan dan Kepangkatan Pegawai

- 1) Menyusun rencana kerja sub bidang pegangkatan dan kepangkatan pegawai;
- 2) Menyiapkan bahan penyusunan dan proses kenaikan pangkat;
- 3) Memproses pegangkatan CPNSD menjadi PNSD;
- 4) Melaksanakan ujian penyesuaian kenaikan pangkat;
- 5) Melaksanakan pelayanan gaji berkala;
- 6) Menyiapkan nota persetujuan atas pengajuan kepangkatan kepada instansi berwenang;

³⁷ Badan Kepegawaian Daerah Kota Jambi, *Tupoksi Badan Kepegawaian Kota Jambi*, 2019. Hlm 19

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



- 7) Menyiapkan surat keputusan dan petikan keputusan tentang kenaikan pangkat PNS;
- 8) Menyimpan dan memelihara berkas Kenaikan Pangkat PNS;
- 9) Mengusulkan peninjauan masa kerja pegawai;
- 10) Memproses dan mengusulkan izin pemakaian gelar;
- 11) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.³⁸

c) Sub Bidang Mutasi Pegawai

- 1) Menyusun rencana sub bidang mutasi pegawai
- 2) Menghimpun, merumuskan dan mengelola bahan usulan yang berhubungan dengan mutasi jabatan;
- 3) Penyelenggaraan pelayanan administrasi kepegawaian dalam pengangkatan jabatan struktural;
- 4) Penyelenggaraan pelayanan administrasi kepegawaian dalam pengangkatan, pemindahan dan pemberhentian dalam dan pemindahan jabatan fungsional;
- 5) Menginventarisir permasalahan yang berhubungan dengan mutasi pegawai;
- 6) Menyiapkan bahan penyusunan proses mutasi kepala sekolah;
- 7) Memproses penempatan mutasi pegawai antar instansi vertikal, dan antar daerah;

³⁸ Profil Kepegawaian Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Kota Jambi Tahun 2019. Hlm 22

- 8) Menyimpan dan memelihara berkas mutasi pegawai;
- 9) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.³⁹

Berdasarkan wawancara peneliti, yaitu sebagai berikut:

“Bidang Mutasi mempunyai tugas melaksanakan, mengoordinasikan, dan membina pengadaan pegawai, status kepegawaian, penempatan, dan kepangkatan pegawai.”⁴⁰

2. Bidang Pengembangan dan Diklat Pegawai (Bidang PDP)

a. Sub Bidang Pengembangan Pegawai

- 1) Menyusun rencana kerja sub bidang pengembangan pegawai;
- 2) Memfasilitasi proses pengembangan jabatan;
- 3) Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan sub bidang pengembangan pegawai;
- 4) Menginventarisir, meneliti dan memproses persyaratan pegawai yang mengikuti ujian dinas;
- 5) Menyiapkan rencana kegiatan uji kompetensi;
- 6) Memproses penerimaan mahasiswa ikatan dinas unsur umum dan pegawai;
- 7) Menyusun dan menganalisa kebutuhan diklat pegawai;
- 8) Melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan diklat;
- 9) Membuat laporan bulanan dan tahunan;

³⁹ Profil Kepegawaian Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Kota Jambi Tahun 2019. Hlm 23

⁴⁰ Wawancara H. Nur Hamid Hadi, S. Pd Sekretaris BKPSDMD Kota Jambi. Kamis 1 Juli 2021

10) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.⁴¹

b. Sub Bidang Diklat Struktural Pegawai

- 1) Menyiapkan bahan dan menyusun rencana kerja sub bidang struktural dan pemerintahan;
- 2) Menghimpun, mengolah dan menganalisa data diklat dalam jabatan, prajabatan dan pemerintahan;
- 3) Menyiapkan pedoman teknis pelaksanaan diklat dalam jabatan, prajabatan dan pemerintahan;
- 4) Menyelenggarakan diklat dalam jabatan, prajabatan dan pemerintahan;
- 5) Meneliti dan memproses permohonan izin belajar dan tugas belajar pegawai;
- 6) Meneliti dan memproses bahan pertimbangan usulan calon diklat;
- 7) Melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan diklat pegawai;
- 8) Memproses dan mengirim pegawai peserta diklat dalam jabatan, prajabatan dan pemerintahan;
- 9) Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai peraturan perundang-undang yang berlaku;
- 10) Membuat laporan bulanan dan tahunan;

⁴¹ Badan Kepegawaian Daerah Kota Jambi, *Tupoksi Badan Kepegawaian Kota Jambi*, 2019. Hlm 22

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

11) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.⁴²

c. Sub Bidang Diklat Teknis Fungsional Pegawai

- 1) Menyusun rencana dan program kerja sub bidang diklat teknis fungsional pegawai;
- 2) Mengkoordinasikan penyusunan rencana kerja dan anggaran;
- 3) Menyiapkan pedoman teknis pelaksanaan diklat teknis fungsional pegawai;
- 4) Membuat monitoring dan evaluasi pelaksanaan diklat pegawai;
- 5) Menyiapkan data kepegawaian dan penyusunan kualifikasi pembinaan peserta diklat teknis fungsional pegawai;
- 6) Memproses dan mengirim pegawai peserta diklat teknis fungsional;
- 7) Menyelenggarakan diklat teknik fungsional pegawai;
- 8) Membuat laporan bulanan dan tahunan;
- 9) Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan, guna kelancaran pelaksanaan kegiatan diklat teknis fungsional pegawai;
- 10) Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;

⁴² Badan Kepegawaian Daerah Kota Jambi, *Tupoksi Badan Kepegawaian Kota Jambi*, 2019. Hlm 23

11) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang dan sesuai tugasnya.⁴³

Berdasarkan pengakuan dari wawancara yang peneliti lakukan, yaitu sebagai berikut:

“Membantu Kepala Dalam menyiapkan perumusan kebijakan operasional, mengoordinasikan, melaksanakan dan mengendalikan serta membina pelaksanaan tugas di bidang pengembangan dan pembinaan Sumber Daya Manusia yang meliputi pengembangan kompetensi teknis, kompetensi manajerial serta pembinaan dan penegakan disiplin pegawai.”⁴⁴

3. Bidang Data, Informasi dan Arsip Kepegawaian (Bidang DIAK)

a. Sub Bidang Data Kepegawaian

- 1) Menyusun rencana kerja sub bidang data kepegawaian;
- 2) Menyiapkan bahan perumusan dan pengkajian kebijakan teknis tentang pengelolaan data kepegawaian;
- 3) Menyiapkan petunjuk teknik pelaksanaan pemutakhiran data;
- 4) Menyelenggarakan pengolahan, analisis dan penyajian data kepegawaian;
- 5) Menyelenggarakan pemutakhiran data pada Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK);
- 6) Menyusun dan menyajikan Daftar Urut Kepangkatan Pegawai Pemerintah Kota Jambi;

⁴³ Badan Kepegawaian Daerah Kota Jambi, *Tupoksi Badan Kepegawaian Kota Jambi*, 2019. Hlm 27

⁴⁴ Wawancara H. Nur Hamid Hadi, S. Pd Sekertaris BKPSDMD Kota Jambi. Kamis 1 Juli 2021

- 7) Menyelenggarakan rapat koordinasi pengelolaan data kepegawaian;
- 8) Melaksanakan pembinaan pengelolaan sistim informasi manajemen kepegawaian;
- 9) Mengevaluasi dan menyusun laporan pelaksanaan rencana kerja Sub bidang Data Kepegawaian;
- 10) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan dan berkaitan dengan bidang tugasnya.⁴⁵

b. Sub Bidang Informasi kepegawaian

- 1) Menyusun rencana kerja sub bidang informasi kepegawaian;
- 2) Menyiapkan bahan perumusan dan pengkajian kebijakan teknis informasi kepegawaian;
- 3) Menyelenggarakan Rakor Kepegawaian;
- 4) Menyelenggarakan Sosialisasi Peraturan perundang-undangan tentang Kepegawaian;
- 5) Menyelenggarakan pengelolaan, analisis dan Penyajian informasi kepegawaian;
- 6) Mengelola pelayanan pengaduan tentang kepegawaian;
- 7) Mengelola Website Badan Kepegawain Daerah Kota Jambi;
- 8) Memproses usulan, perbaikan dan konversi NIP baru, dan Kartu Pegawai /Elektronik;
- 9) Menyelenggarakan pengembangan informasi kepegawaian;

⁴⁵ Badan Kepegawaian Daerah Kota Jambi, *Tupoksi Badan Kepegawaian Kota Jambi*, 2019. Hlm 28

- 10) Mengelola sistem informasi kepegawaian;
- 11) Melaksanakan koordinasi pengelolaan informasi kepegawaian;
- 12) Mengevaluasi dan menyusun laporan pelaksanaan rencana kerja Subbidang Informasi kepegawaian;
- 13) Membuat laporan bulanan dan tahunan;
- 14) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan berkaitan dengan tugas.⁴⁶

c. Sub Bidang Pengelolaan Arsip Kepegawaian

- 1) Penyusunan rencana sub bidang pengelolaan arsip kepegawaian;
- 2) Penyiapan bahan perumusan dan pengkajian teknik pengelolaan arsip kepegawaian;
- 3) Penyelenggaraan pengelolaan arsip kepegawaian menggunakan sistem tata naskah;
- 4) Mengelola, memutakhirkan database arsip digital;
- 5) Penyelenggaraan koordinasi pengelolaan arsip kepegawaian;
- 6) Penyelenggaraan pemeliharaan arsip kepegawaian;
- 7) Melaksanakan pembinaan tentang pengelolaan kearsipan kepegawaian;
- 8) Menyiapkan laporan bulanan dan tahunan;
- 9) Melaksanakan evaluasi pelaksanaan arsip kepegawaian;

⁴⁶ Badan Kepegawaian Daerah Kota Jambi, *Tupoksi Badan Kepegawaian Kota Jambi*, 2019
Hlm 28

10) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan dan berkaitan dengan bidang tugasnya.⁴⁷

Dengan penjelasan diatas senada dengan apa yang disampaikan melalui wawancara yaitu sebagai berikut:

“Membantu Kepala Badan dalam menyiapkan perumusan kebijakan operasioanal, pengordinasian, melaksanakan dan mengendalikan serta membina pelaksanaan tugas di bidang sistem informasi kepegawaian yang meliputi pengolahan data dan pengembangan sistem informasi, pengelolaan arsip kepegawaian serta pelaksanaan manajemen kinerja pegawai.”⁴⁸

4. Bidang Pembinaan, Disiplin dan Kesejahteraan Pegawai (PDKP)

a. Sub Bidang Pembinaan Pegawai

- 1) Menyusun rencana kegiatan sub bidang pembinaan kepegawaian;
- 2) Menyiapkan petunjuk teknis yang berhubungan dengan Pembinaan Kepegawaian;
- 3) Mengumpulkan dan mengolah data serta informasi yang berhubungan dengan bidang Pembinaan Kepegawaian;
- 4) Menginventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan pembinaan kepegawaian dan menyiapkan petunjuk pemecahan masalah;

⁴⁷ Badan Kepegawaian Daerah Kota Jambi, *Tupoksi Badan Kepegawaian Kota Jambi*, 2019. Hlm 30

⁴⁸ Wawancara H. Nur Hamid Hadi, S.Pd Sekretaris BKPSDMD Kota Jambi. Kamis 1 Juli 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



- 5) Melakukan koordinasi dengan unit kerja/instansi terkait sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas;
- 6) Menyiapkan naskah sumpah dan janji pegawai negeri sipil;
- 7) Menyelenggarakan pembinaan mental dan etika pegawai;
- 8) Melaksanakan proses usulan izin perkawinan dan perceraian pegawai;
- 9) Memberikan saran dan pertimbangan kepada kepala bidang sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;
- 10) Membuat laporan pelaksanaan kegiatan sub bidang pembinaan kepegawaian sesuai dengan data yang ada berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagi atasan;
- 11) Melaksanakan penyelenggaraan pengelolaan administrasi umum dan kerja sama KORPRI;
- 12) Melaksanakan penyelenggaraan pelayanan kegiatan pembinaan disiplin, jiwa korsa, wawasan kebangsaan serta perlindungan dan bantuan hukum bagi anggota;
- 13) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan dan berkaitan dengan bidang tugasnya.⁴⁹

⁴⁹ Badan Kepegawaian Daerah Kota Jambi, *Tupoksi Badan Kepegawaian Kota Jambi*, 2019. Hlm 31



b. Sub Bidang Disiplin Pegawai

- 1) Menyusun rencana kegiatan sub bidang disiplin pegawai;
- 2) Menyelenggarakan pelaksanaan penilaian kinerja;
- 3) Melaksanakan pemantauan dan evaluasi kehadiran pegawai;
- 4) Melaksanakan koordinasi dan evaluasi pengawasan disiplin pegawai;
- 5) Menyiapkan rumusan kebijakan teknis penanganan indisipliner PNS;
- 6) Menyiapkan dan memproses penanganan indisipliner sesuai ketentuan yang berlaku;
- 7) Menyiapkan rumusan sanksi indisipliner sesuai ketentuan peraturan perundangan yang berlaku;
- 8) Membuat laporan tahunan;
- 9) Menindaklanjuti ASN yang tersangkut tindak pidana;
- 10) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan bidang tugasnya.⁵⁰

c. Sub Bidang Penghargaan dan Kesejahteraan Pegawai

- 1) Menyusun rencana kerja sub bidang penghargaan dan kesejahteraan pegawai;
- 2) Menyiapkan bahan perumusan dan analisis kesejahteraan pegawai;
- 3) Melaksanakan proses usulan pemberian penghargaan;

⁵⁰ Badan Kepegawaian Daerah Kota Jambi, *Tupoksi Badan Kepegawaian Kota Jambi*, 2019. Hlm 32

- 4) Melaksanakan proses usulan kartu pegawai (Karpeg) dan kartu suami /isteri;
- 5) Melaksanakan proses usulan cuti, izin pegawai ke luar negeri;
- 6) Melaksanakan proses usulan Bapertarum dan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK);
- 7) Melakukan pendataan terhadap kebutuhan perumahan bagi PNS;
- 8) Menyiapkan data dalam rangka peningkatan kesejahteraan pegawai;
- 9) Mengevaluasi dan menyusun laporan pelaksanaan rencana kerja sub bidang pelayanan dan kesejahteraan pegawai;
- 10) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan bidang tugasnya.⁵¹

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan yaitu sebagai berikut:

“Bidang Penghargaan dan kesejahteraan Pegawai mempunyai tugas untuk kesejahteraan pegawai dan pelayanan data informasi pegawai.”⁵²

1. Kedudukan Badan Kepegawaian Daerah Kota Jambi

Berdasarkan peraturan Walikota Jambi Nomor 58 Tahun 2016 pasal 2 ayat (1), Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia berkedudukan sebagai pelaksana urusan pemerintahan

⁵¹ Badan Kepegawaian Daerah Kota Jambi, *Tupoksi Badan Kepegawaian Kota Jambi*, 2019. Hlm 33

⁵² Wawancara H. Nur Hamid Hadi, S. Pd, Sekretaris BKPSDMD Kota Jambi. Kamis 1 Juli 2021

sesuai dengan tugas dan fungsinya. Pasal 3 ayat (1) Badan kepegawaian dan pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Pasal 2 ayat (1) dipimpin oleh Kepala Badan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.⁵³

2. Tugas Badan Kepegawaian Daerah Kota Jambi

Berdasarkan Peraturan Waliota Jambi Nomor 58 Tahun 2016 pasal 3 ayat (2), Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia mempunyai tugas membantu Walikota dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahn dibidang kepegawaian, pendidikan dan pelatihan.⁵⁴

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Ali Syahbana, SE selaku Kasubbag Adm Umum dan Kepegawaian BKPSDMD Kota Jambi, yaitu sebagai berikut:

“Tugas Badan Kepegawaian Daerah membantu dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintah di bidang kepegawaian yang menjadi kewenangan daerah Provinsi sesuai ketentuan Perundang-undangan.”⁵⁵

3. Fungsi Badan Kepegawaian Daerah Kota Jambi

Berdasarkan peraturan Walikota Jambi Nomor 58 Tahun 2016 pasal 3 ayat (3), Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

⁵³ Badan Kepegawaian Daerah Kota Jambi, *Kedudukan Badan Kepegawaian Kota Jambi*, 2019. Hlm 33

⁵⁴ Badan Kepegawaian Daerah Kota Jambi, *Tugas Badan Kepegawaian Kota Jambi*, 2019. Hlm 34

⁵⁵ Wawancara H. Nur Hamid Hadi, S. Pd Sekretaris BKPSDMD Kota Jambi. Kamis 1 Juli 2021

pada Pasal 3 ayat (2) Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia mempunyai fungsi sebagai berikut⁵⁶ :

- 1) Perumusan kebijakan teknis di bidang manajemen kepegawaian meliputi penyusunan dan penetapan kebutuhan, pengadaan, pangkat dan jabatan, pengembangan karier, pola karier, promosi, mutasi, penilaian kinerja, penggajian dan tunjangan, penghargaan, disiplin, pemberhentian, jaminan pensiun dan jaminan hari tua, dan perlindungan (pelaksanaan perumusan kebijakan teknis di bidang kepegawaian daerah);
- 2) Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang kepegawaian;
- 3) Pembinaan dan pelaksanaan tugas bidang pengembangan pegawai, mutasi, pembinaan dan pengelolaan data pegawai, pendidikan dan pelatihan;
- 4) Pelaksanaan penyiapan penyusunan peraturan perundang-undangan daerah di bidang kepegawaian daerah sesuai dengan norma, standar dan prosedur yang ditetapkan pemerintah;
- 5) Pelaksanaan penyelenggaraan administrasi kepegawaian daerah;
- 6) Pelaksanaan pengelolaan sistem informasi kepegawaian daerah;
- 7) Pengkoordinasian hubungan kerjasama dengan instansi pemerintah maupun swasta untuk kepentingan pelaksanaan di bidang kepegawaian;

⁵⁶ Badan Kepegawaian Daerah Kota Jambi, *Fungsi Badan Kepegawaian Kota Jambi*, 2019. Hlm 34

- 8) Pelaksanaan urusan ketatausahaan, rumah tangga dan perlengkapan; dan
- 9) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti, yaitu sebagai berikut:

“Fungsi Badan Kepegawaian Derah Kota Jambi, menyelenggaraan kebijakan teknis dalam penyusunan dan penetapan kebutuhan, pengadaan, pangkat dan jabatan, pengembangan karir, pola karir, promosi, mutasi, dan penilaian kerja, tunjangan kinerja, penghargaan, kesejahteraan, disiplin, pemberhentian, perlindungan, dan sistem informasi Aparatur Sipil Negara sesuai Peraturan Perundang-undangan.”⁵⁷



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi

⁵⁷ Wawancara H. Nur Hamid Hadi, S. Pd Sekretaris BKPSDMD Kota Jambi. Kamis 1 Juli 2021

BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Prosedur Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi

Badan Kepegawaian Daerah (BKD) yang demokratis, Integritas dan Otoritas selalu menjadi obsesi masyarakat dan pemerintah di zaman modern seperti sekarang ini. Keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dan perkembangan yang telah dicapai memerlukan pemahaman dan kemampuan dan keseriusan aparatur Negara untuk menjadi insan yang berkualitas, profesional serta bertanggungjawab untuk menangani berbagai permasalahan yang terjadi demi mempertahankan dan meningkatkan keberhasilan yang telah diraih dan untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM).⁵⁸

Inovasi Pelayanan Publik pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi sudah berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari hasil pelayanan yang diterima Aparatur Sipil Negara (ASN) yang mendatangi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) pada Badan Kepegawaian dan pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi (BKPSDMD) yakni mendapatkan kemudahan ketika menerima pelayanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi. Aparatur Sipil Negara juga

⁵⁸ Standar Operasional Prosedur Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi 2017. Hlm 4

mendapatkan kenyamanan ketika mendatangi BKPSDMD Kota Jambi. Sarana dan prasarana yang disediakan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi juga digunakan dengan baik yakni memberikan kemudahan, kenyamanan, dan kepuasan Aparatur Sipil Negara ketika mengurus urusan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi, seperti ruang tunggu pengunjung yang nyaman dan luas, serta ada ruang khusus untuk membicarakan hal penting sehingga tidak perlu lagi untuk pengunjung masuk mencari-cari pegawai BKPSDMD Kota Jambi.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi memanfaatkan kemajuan teknologi yang ada dengan baik, seperti website yang digunakan untuk mengisi data hadir tamu atau buku tamu untuk didata berapa pengunjung yang datang pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia pada satu bulannya serta kritik dan saran untuk pengaduan. Aparatur Sipil Negara juga diberikan informasi mengenai Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi pada Website resmi BKPSDMD Kota Jambi guna Untuk memudahkan masyarakat menerima pelayanan. BKPSDMD Kota Jambi juga menyediakan *WI-FI* guna untuk memberikan kemudahan bagi pegawai pemberi pelayanan publik dan bisa dipergunakan oleh masyarakat yang berkunjung.

Keberhasilan pelayanan yang diberikan merupakan hubungan linier antara hasil kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah dan pemerintah pusat. Ada pertukaran diantara keduanya, jika ingin mengetahui apakah kebijakan yang diterapkan pemerintah berhasil kita harus melihat proses pemberian layanan kepada publik (layanan administrasi, barang, dan layanan publik).

Pintu masuk kebijakan adalah pelayanan publik, sehingga perhatian dan peningkatan terkait pelayanan publik di Indonesia akan terus berkelanjutan. Harapannya agar pelayanan publik dapat memenuhi kebutuhan kepada publik yang tepat sasaran serta memberikan pelayanan yang cepat sehingga pelayanan yang tidak membeda-bedakan suku, etnis, agama bahkan golongan sosial akan diperlakukan sama. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakuka oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan publik. UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dimana pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik.

Secara umum konsep Pelayanan Terpadu di BKPSDMD Kota Jambi adalah kegiatan yang melayani kebutuhan pegawai diwilayah administrasi Kota Jambi, mulai dari kebutuhan pengangkatan PNS hingga batas usia pensiun, dan proses pengelolaannya. Mulai dari tahap aplikasi sampai dengan tahap penerbitan dokumen perlu dilakukan secara komprehensif di satu tempat dan melalui ketaatan pada prinsip. Transparansi, akuntabilitas,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

persyaratan, kemandirian dalam memberikan layanan tepat waktu, dan kejelasan prosedur hukum. Sesuai dengan konsep kebijakan pelayanan komprehensif BKPSDMD di Kota Jambi, pemohon hanya cukup datang ke satu tempat (ruang informasi dilantai dasar) dan bertemu dengan petugas layanan sehingga dapat meminimalkan interaksi antara pemohon dan pejabat di bidang-bidang yang dibutuhkan, dan hal ini dimungkinkan untuk mengantisipasi dan menghindari pungutan liar. Dengan diterapkannya sistem pelayanan terpadu maka telah terjadi perubahan paradigma dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Jambi.

Dalam penelitian ini, penulis akan melihat sejauh mana tingkat produktivitas pelayanan publik di BKPSDMD Kota Jambi dengan inovasi yang terjadi dalam penerapan pelayanan yang diberlakukan di instansi tersebut pada tahun 2017.

Berhubungan dengan kinerja BKPSDMD (Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah) Kota Jambi dalam hal peningkatan pelayanan, Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kasubbag Adm Umum dan Kepegawaian BKPSDMD Kota Jambi Bapak Ali Syahbana, SE beliau mengatakan:

“BKPSDMD Kota Jambi, berinovasi meningkatkan cara pelayanan yaitu, pelayanan terpadu satu pintu sejak tanggal 07 September 2017 dengan alasan meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian yang cepat, mudah, transparan, tentunya terjangkau dan terukur. Dengan adanya Inovasi pada BKPSDMD para pegawai turut merasakan perubahan dan manfaat yang terjadi karena mempermudah, transparan dan terukur segala proses pelayanan kepegawaian sehingga tidak berhubungan langsung dengan bidang yang dituju cukup melalui ruang Pelayanan Kepegawaian Terpadu Satu Pintu dan Pelayanan

(PTSP) sudah dapat memberikan solusi pada pengguna layanan. Hal ini tentu membuat BKPSDMD untuk berkelanjutan dalam Inovasi karena pelayanan kepegawaian merupakan hal yang sangat penting untuk semua Aparatur Sipil Negara (ASN) Pemerintah Kota Jambi. Koordinasi Bidang Pelayanan sudah sangat solid dengan semua bidang pelayanan. Beliau pun mengatakan hal yang dirasakan setelah adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini membuat proses pelayanan cepat, transparan, dan terukur sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).”⁵⁹

Agar konsultasi kepegawaian sebagai bagian dari Pelayanan Kepegawaian Terpadu Satu Pintu dapat terlaksanakan dengan baik, aman, transparan, adil, akuntabel, dan terjangkau serta menghindari gravikasi, kolusi dan nepotisme maka diperlukan standar dalam layanan konsultasi kepegawaian tersebut.

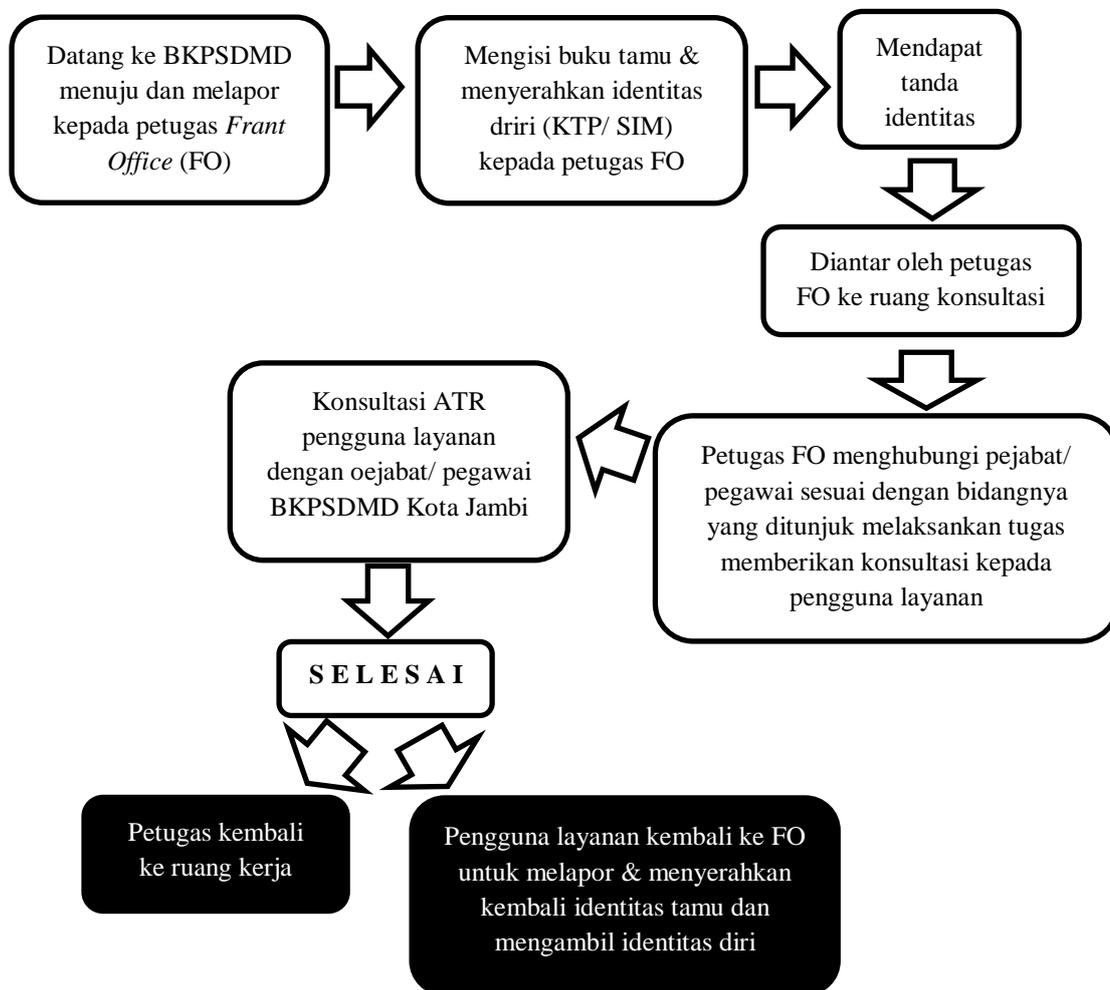
Berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak Wagito dan Ibu Tina selaku Staff Pelayanan Kepegawaian Terpadu BKPSDMD Kota Jambi:⁶⁰

“Dengan adanya Prosedur yang diterapkan pada Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi, sangat membantu Pegawai Pelayanan untuk menjalankan layanan kepada pengguna layanan. Hal ini, mempermudah pengguna layanan dalam mengurus kepentingan khususnya kepada pengguna layanan yang berusia lanjut di BKPSDMD Kota Jambi.”

⁵⁹ Wawancara Ali Syahbana, SE Kasubbag Adm Umum dan Kepegawaian BKPSDMD Kota Jambi, Kamis 10 Juni 2021

⁶⁰ Wawancara Wagito dan Tina, Staff Pelayanan Kepegawaian BKPSDMD Kota Jambi, Rabu 30 Juni 2021

PROSEDUR PELAYANAN BKPSDMD KOTA JAMBI⁶¹



Gambar 2. 1 Prosedur Pelayanan BKPSDMD Kota Jambi

Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di BKPSDMD merupakan sebuah upaya Pemerintah Kota Jambi dalam mempermudah layanan terhadap kebutuhan pegawai Kota Jambi. Sehingga dalam penyelenggaraannya dibutuhkan manajemen yang efektif supaya dapat memberi pelayanan berkualitas.⁶²

⁶¹ Dokumentasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi, Kamis 10 Juni 2021

⁶² Standar Operasional Prosedur Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi, 2017 Hlm. 6

B. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi

Kota Jambi saat ini tengah memperbaiki pelayanan publik untuk menjadi lebih baik dan lebih mudah dalam hal pelayanan. Pelayanan publik sangat berpengaruh besar pada tugas pemerintah yang semakin kompleks dan kritisnya pemikiran Aparatur Sipil Negara (ASN) saat ini semakin meningkatnya tuntutan kebutuhan ASN. Tentunya semakin besar pula pelayanan yang harus dilakukan oleh pemerintah untuk Aparatur Sipil Negara (ASN).

Adapun dalam upaya aparatur pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan seringkali terhambat oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang lemah. Itu sebabnya dibutuhkan upaya peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Upaya ini dapat dilakukan secara formal maupun informal. Bahkan dalam pelaksanaannya Pelayanan Publik selama ini belum memenuhi harapan namun sampai saat ini dalam hal ini pemerintah telah bekerja keras untuk meningkatkan kinerja pelayanan.

1. Faktor Pendukung

Instansi Pemerintah Daerah Kota Jambi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD), salah satu instansi yang berpengaruh signifikan pada kinerja pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) disemua sektor yang ada pada Kota

Jambi mulai menerapkan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Tahun 2017. Didukung dengan Sarana, Prasarana, Dan Sumber Daya Manusia Kepegawaian Daerah Kota Jambi yang fokus terhadap Pelayanan Terpadu khususnya BKPSDMD Kota Jambi sehingga dapat mempercepat terwujudnya pelayanan prima di Kota Jambi.

Adapun yang menjadi faktor pendukung dalam mewujudkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi seperti yang di jelaskan sebagai berikut:

Berdasarkan wawancara penelitian dengan Bapak Ali Syahbana, SE selaku Kasubbag Adm Umum dan Kepegawaian BKPSDMD yang mempengaruhi faktor pendukung dalam Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Jambi ialah:

“Ada beberapa faktor yang mempengaruhi pengembangan, yaitu: sarana, prasarana, dan sumber daya manusia (SDM) sebagai berikut: Ruang Pelayanan Kepegawaian Terpadu yang nyaman, Pejabat dan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang memberikan Pelayanan Kepegawaian Terpadu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), dan Sarana dan Prasarana Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi yang memadai”⁶³

Berikut uraian beberapa Faktor Pendukung Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu BKPSDMD Kota Jambi, adalah sebagai berikut:

⁶³ Wawancara Ali Syahbana, SE Kasubbag Adm Umum dan Kepegawaian BKPSDMD Kota Jambi, Kamis 10 Juni 2021

a. Ruang Kepegawaian Terpadu BKPSDMD Kota Jambi

Ruang Pelayanan Kepegawaian Terpadu sangat mendukung Inovasi pada Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi. Hal ini disebabkan adanya fasilitas yang mendukung seperti ruangan pelayanan yang nyaman dan Sumber Daya Manusia BKPSDMD Kota Jambi. Pola pelayanan yang didesain secara terpadu di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi mempengaruhi kenyamanan pengguna layanan agar tidak perlu lagi mencari kebidang-bidang yang diperlukan, pada akhirnya pelayanan terpadu memberikan efisiensi waktu.⁶⁴

Sarana dan Prasarana yang memadai dalam faktor pendukung Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu seperti tersedianya ruang khusus untuk bertemu pegawai dan pengguna layanan, tersedianya *WI-FI* di ruang pelayanan memudahkan para pengguna layanan yang datang untuk mengakses internet, dan adanya kursi tunggu yang nyaman untuk pengguna layanan sehingga terdapat kenyamanan pada ruangan ini, terdapat toilet/ *rest room* yang bersih dan nyaman, disediakannya ruang menyusui, ruang konsultasi, dan lain sebagainya. Hal ini di benarkan dalam wawancara peneliti dengan Bapak H. Nur Hamid Hadi, S. Pd

⁶⁴ Wawancara Ali Syahbana, SE Kasubbag Adm Umum dan Kepegawaian BKPSDMD Kota Jambi, Kamis 10 Juni 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



selaku Sekertaris Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, yaitu sebagai berikut:

“Ruang Kepegawaian Terpadu menjadi salah satu faktor pendukung dalam Inovasi Badan Kepegawaian Daerah serta para pegawai yang mampu untuk bekerjasama dengan baik untuk mewujudkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai dengan ketentuan yang berlaku di BKPSDMD Kota Jambi.”⁶⁵

- b. Pegawai dan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang memberikan Pelayanan Kepegawaian Terpadu BKPSDMD Kota Jambi

Pegawai Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi yang bertugas untuk melayani pengguna layanan sesuai dengan Standar Operasioanl Prosedur (SOP) yaitu acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan dengan indikator, administrasif, dan prosedural sesuai dengan tata kerja. Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat dijadikan sebagai acuan dalam bertindak, agar akuntabilitas kinerja instansi pemerintah dapat dievaluasi dan terukur.⁶⁶

2. Faktor Hambatan

Dalam upaya aparatur pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan seringkali terhambat oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang lemah. Itu sebabnya dibutuhkan upaya peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) dalam memberikan pelayanan kepada pengguna

⁶⁵ Wawancara H. Nur Hamid Hadi, S. Pd Sekretaris BKPSDMD Kota Jambi. Kamis 1 Juli 2021

⁶⁶ Standar Operasional Prosedur Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi, 2017. Hlm 1

layanan. Upaya ini dapat dilakukan secara formal maupun informal. Bahkan dalam pelaksanaannya Pelayanan Publik selama ini belum memenuhi harapan, namun sampai saat ini pemerintah telah bekerja keras untuk meningkatkan kinerja pelayanan.

Hambatan tentu ada, dalam Inovasi Pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi butuh penyesuaian dari pegawai karena biasanya para pegawai BKPSDMD Kota Jambi menunggu pengguna layanan yang berkepentingan datang tapi sekarang pegawai sendiri yang harus turun untuk bertemu pengguna layanan yang ada keperluan. Ini sebenarnya bukan hambatan yang begitu berat terlebih kepada menyesuaikan dengan sistem yang baru.

Menurut pengakuan Kasubbag Adm Umum dan Kepegawaian Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Jambi Bapak Ali Syahbana, SE dalam hambatan Inovasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dearah Kota Jambi.

“Tidak ada hambatan yang berarti dalam penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) artinya seluruh staff BKPSDMD Kota Jambi telah siap dalam menerapkan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) artinya mengetahui bagaimana jalannya penerapan, siap akan konsekuensinya, dan bertanggung jawab dengan tugas yang diberikan sesuai dengan Standar Layanan Operasioanl (SOP) sehingga para pegawai tidak merasa bahwa Pelayanan Terpadu ini sesuatu yang menyulitkan. Maka dari itu, penerapan Terpadu Satu Pintu ini tidak memiliki hambatan yang begitu besar dalam Pelayanan Badan Kepegawaian dan

Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Jambi.”⁶⁷

C. Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi

Inovasi berdasarkan Pedoman Pemerintah, inovasi dikategorikan sebagai proses kreatif dalam melakukan penemuan baru yang berbeda atau modifikasi dari yang sudah ada. Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan yang merupakan gagasan, ide kreatif orsinal, adaptasi, dan modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.⁶⁸

Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada. Adaptasi dan Modifikasi Inovasi Pelayanan Publik adalah proses penyesuaian dan cara merubah inovasi yang disesuaikan dengan kondisi setempat tanpa menghilangkan manfaat, serta menghilangkan inovasi yang lebih baik dari aslinya.

Berdasarkan Pedoman tersebut, terdapat 6 (enam) Indikator Inovasi Pelayanan Publik, yaitu:

⁶⁷ Wawancara Ali Syahbana, SE Kasubbag Adm Umum dan Kepegawaian BKPSDMD Kota Jambi, Kamis 10 Juni 2021

⁶⁸ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

1. Kebaruan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi merupakan suatu yang baru. Pelayanan Terpadu ini didirikan pada 07 September 2017. Sebelum diterapkannya PTSP pada BKPSDMD Kota Jambi, pelayanan ini dilakukan dengan datang ke ruang bidang yang ingin dituju. Setelah dilakukannya kebaruan pada bidang pelayanan yaitu pelayanan terpadu satu pintu tentu sangat mempermudah para pengunjung layanan yang datang untuk berurusan pada BKPSDMD Kota Jambi, karena tidak perlu lagi untuk mencari bidang yang ingin dituju cukup melalui ruang pelayanan kepegawaian terpadu satu pintu. Tentunya kebaruan ini, sudah sangat mempermudah, transparan dan terukur dalam segala proses pelayanan kepegawaian.

Berdasarkan wawancara penelitian dengan Bapak Ali Syahbana, SE selaku Kasubbag Adm Umum dan Kepegawaian BKPSDMD Kota Jambi, iyalah sebagai berikut:

“Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang sudah diterapkan saat ini tentu akan terus dikembangkan dengan kebaruan yang direncanakan setiap tahunnya, pada tahun ini sudah merencanakan agar pengguna layanan bisa mengisi kepuasan melalui *website*, hal tersebut guna untuk kepuasan pengguna layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Derah Kota Jambi.”⁶⁹

⁶⁹ Wawancara Ali Syahbana, SE kasubbag Adm Umum dan Kepegawaian BKPSDMD Kota Jambi, Kamis 10 Juni 2021

Pada tahun 2020 adanya kebaruan *website* tamu BKPSDMD Kota Jambi, jika tamu datang tidak lagi untuk mengisi data manual melalui buku tamu BKPSDMD Kota Jambi melainkan sudah bisa lewat *website* yang ada di ruang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi.

Wawancara dengan Staff Pelayanan Terpadu Kepegawaian BKPSDMD Kota Jambi, sebagai berikut:

“Sebelum adanya Pelayanan Terpadu Kepegawaian BKPSDMD Kota Jambi Tahun 2016 satu harinya paling banyak melayani 36 orang pengguna layanan, ketika adanya Inovasi Pelayanan Terpadu Kepegawaian 2017-sekarang satu harinya bisa mencapai 62 orang Pengguna Layanan yang bisa di layani dengan cepat”.⁷⁰

2. Kemanfaatan

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi dalam melakukan Inovasi tentunya memberi manfaat bagi pegawai BKPSDMD Kota Jambi dan pengguna layanan BKPSDMD Kota Jambi. Manfaat yang didapat setelah melakukan inovasi yaitu mempermudah, transparan dan terukur segala proses pelayanan kepegawaian sehingga tidak memakan jangka waktu yang lama. Pelayanan Terpadu membuat lebih efisien dan efektif dalam proses Pelayanan Kepegawaian.⁷¹

⁷⁰ Wawancara Wagito dan Tina, Staff Pelayanan Kepegawaian BKPSDMD Kota Jambi, Selasa 7 Juli 2021

⁷¹ Wawancara Ali Syahbana, SE Kasubbag Adm Umum dan Kepegawaian BKPSDMD Kota Jambi, Kamis 10 Juni 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



Manfaat dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia menurut wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Surwita S. Pd, Ibu Susanti A. Md. Kep, Bapak Arif Prasetyo S. Sos, dan Bapak M. Sofwan S. Pd selaku pengguna layanan BKPSDMD Kota Jambi, sebagai berikut:

“Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap dapatnya balasan permohonan dilakukan dalam satu tempat, dengan metode ini sangat memberikan kepuasan terlebih kepada pengguna layanan usia lanjut. Memang dahulunya sebelum adanya PTSP ini kami datang untuk mencari bidang-bidang yang kami butuhkan pelayanan seperti ini kurang memberi kepuasan dan proses pelayanan sebelum adanya Inovasi memakan waktu yang cukup lama, misalnya saat ini 1 minggu selesai dalam memproses usulan masa persiapan pensiun (MPP) dan pensiun dahulu bisa sampai 1 bulan lamanya. Inovasi Pelayanan Terpadu Kepegawaian BKPSDMD ini sangat memberi manfaat untuk kami pengguna layanan ditambah dengan staff yang ramah dan selalu memberi arahan ke pengguna layanan jika terdapat kebingungan, manfaat lain yang kami rasakan yaitu berkas yang kami antar ada atau tidak adanya orang di bidang yang diperlukan bisa dititip dengan staff pelayanan hal ini tentu lebih menghemat waktu.”⁷²

Menurut wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Wagito dan ibu Tina selaku staff Pelayanan Kepegawaian Terpadu, iyalah sebagai berikut:

“Manfaat dengan adanya Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu tentunya untuk memperpendek proses pelayanan sehingga adanya penghematan waktu dalam proses kepegawaian dan manfaat lain yang dapat dirasakan yaitu pelayanan yang cepat, murah, transparan, pasti dan terjangkau serta mendekatkan dan

⁷² Wawancara Pengguna Layanan BKPSDMD Kota Jambi, Rabu 7 Juli 2021

memberikan pelayanan yang lebih luas kepada pengguna layanan Kepegawaian Daerah”⁷³

3. Memberi Solusi

Dalam proses pelayanan yang sudah terpadu ini tentu sudah memberi solusi untuk pengguna layanan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi. Karena tidak perlu lagi bingung untuk mencari bidang yang ingin dituju cukup datang ke ruang pelayanan kepegawaian terpadu satu pintu. Apapun keperluan di BKPSDMD Kota Jambi hanya datang ke ruang pelayanan kepegawaian terpadu satu pintu.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kasubbag Adm Umum dan Kepegawaian Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi Bapak Ali Syahbana, SE yaitu sebagai berikut:

“Dengan adanya Inovasi berupa Pelayanan Terpadu Satu Pintu, harapan para pegawai BKPSDMD Kota Jambi tentu untuk memberi solusi yang mudah, transparan kepada pengguna layanan agar nyaman dalam mengurus kepentingan dan memberi kepuasan kepada pengguna layanan BKPSDMD Kota Jambi.”⁷⁴

Dalam hal memberi solusi pada Inovasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi berdasarkan wawancara peneliti dengan Ibu Surwita S. Pd, Ibu Susanti A. Md. Kep, Bapak Arif Prasetyo S. Sos, dan Bapak M. Sofwan S. Pd

⁷³ Wawancara Wagito dan Tina, Staff Pelayanan Kepegawaian Terpadu BKPSDMD Kota Jambi, Kamis 1 Juli 2021

⁷⁴ Wawancara Ali Syahbana, SE Adm Umum dan Kepegawaian BKPSDMD Kota Jambi, Kamis 10 Juni 2021

selaku pengguna layanan pada BKPSDMD Kota Jambi, dapat disimpulkan sebagai berikut:

“Dengan adanya pelayanan terpadu kepegawaian BKPSDMD Kota Jambi ini tentu memberi solusi kepada kami sebagai pengguna layanan, dalam pelayanan ini saya pribadi merasakan kepuasan, karena proses yang tidak banyak memakan waktu dan tidak bingung untuk mencari bidang-bidang dalam mengurus kepentingan. Staff pelayanan juga memberi arahan jika kami pengguna layanan merasa bingung dengan persyaratan-persyaratan dalam mengurus proses seperti persyaratan usulan masa persiapan pensiun (MPP).”⁷⁵

4. Keberlanjutan

Pelayanan Kepegawaian merupakan hal yang sangat penting untuk semua Aparatur Sipil Negara (ASN). Tentunya hal ini tetap terus berkelanjutan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kebutuhan pengguna layanan Badan Kepegawian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Jambi.

Dengan *Spirit konsistensi* dan keberlanjutan dalam memberikan kinerja terbaik, Sekretaris Badan Kepegawian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi mengajak seluruh pejabat dan Staf Lingkungan untuk terus berinovasi dan memberikan pelayanan yang baik untuk pengguna layanan BKPSDMD Kota Jambi dengan apa yang di sampaikan oleh Bapak H. Nur Hamid Hadi, S. Pd yaitu:

⁷⁵ Wawancara Pengguna Layanan BKPSDMD Kota Jambi. Rabu 7 Juli 2021

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Bapak H. Nur Hamid Hadi, S. Pd selaku Sekretaris Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi, iyalah sebagai berikut:

“Inovasi yang berkelanjutan penting bagi sebuah instansi untuk menghadapi persaingan global yang sangat ketat. Inovasi Keberlanjutan merupakan sebuah kunci utama bagi seluruh pemerintahan. Evaluasi Program dalam hal keberlanjutan pelayanan terpadu satu pintu Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Derah Kota Jambi adanya printer yang sudah disediakan diruang pelayanan pada bulan juni 2021 sehingga pengguna layanan tidak susah payah keluar untuk mencari tempat fotocopy. Keberlanjutan untuk tahun 2022 masih dalam perencanaan yaitu adanya *website* kepuasan pengguna layanan pada BKPSDMD Kota Jambi”.⁷⁶

5. Dapat direplikasikan

Replikasi Inovasi Pelayanan Publik adalah proses keputusan untuk melakukan transfer pengetahuan dalam implementasi gagasan atau ide baru dari praktik baik inovasi pelayanan publik, baik sebagian maupun secara keseluruhan.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia tentunya sudah dapat direplikasikan pada instansi- instansi lain yang mana hal ini senada dengan apa yang disampaikan melalui wawancara yaitu sebagai berikut:

“Pada tahun 2019 Kabupaten Indragirihilir melakukan Studi Banding ke Kantor BKPSDMD Kota Jambi karena tertarik pada penerapan Pelayanan Kepegawaian Terpadu Satu Pintu. Hal ini menjadikan alasan pelayanan pada BKPSDMD untuk terus

⁷⁶ Wawancara H. Nur Hamid Hadi, S.Pd Sekretaris BKPSDMD Kota Jambi, Selasa 6 Juli 2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



berkembang agar dapat di contoh tau direplikasikan pada instansi lain. Tetapi replikasi ini tidak bisa disamaratakan, melainkan harus sesuai dengan kebutuhan serta situasi dan kondisi daerah masing-masing.”⁷⁷

6. Kompabilitas

Pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tidak melanggar satu aturan yang mengatur tentang Pelayanan Publik. Sesuai dengan lingkungan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi dan sesuai dengan kondisi lingkungan yang tentunya membutuhkan pelayanan yang cepat, akurat dan transparan. Tidak ada larangan Pemerintah Daerah dalam melakukan Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu.⁷⁸

Adapun keputusan Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi Nomor 179/BKPSDMD/ 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kepegawaian Terpadu Satu Pintu Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi. Bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian terpadu satu pintu untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, pasti, terjangkau dan terukur. Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Satu Pintu, maka dipandang perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Badan Kepegawaian dan

⁷⁷ Wawancara Ali Syahbana, SE Kasubbag Adm Umum dan Kepegawaian BKPSDMD Kota Jambi, Kamis 10 Juni 2021

⁷⁸ Wawancara Ali Syahbana, SE Kasubbag, Adm Umum dan Kepegawaian BKPSDMD Kota Jambi, Kamis 10 Juni 2021

Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi tentang pelayanan kepegawaian Terpadu Satu Pintu, sehingga diharapkan pelaku kepegawaian mendapatkan pelayanan prima yakni pelayanan yang sederhana, akuntabel, responsibility, transparan, efektif, efisien dan ekonomis serta menjaga integritas aparat atau pejabat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi Tidak Melanggar Hukum Undang-undang yang menjadi pertimbangan, yaitu:

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
- Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Aparatur Sipil Negara.
- Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 9 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 14 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta Tata Kerja



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi.⁷⁹

Wawancara dengan Bapak H. Nur Hamid Hadi. S. Pd Sekretaris BKPSDMD Kota Jambi:

“Inovasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi menyeleweng dari Norma dan Peraturan-Peraturan yang berlaku baik itu Perundang-Undangan dan Surat Keputusan Negara dengan kata lain, Inovasi di BKPSDMD Kota Jambi sesuai dengan kebijakan, kesepakatan, dan perjanjian Pemerintahan Daerah Kota Jambi”.⁸⁰

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

⁷⁹ Surat Keputusan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi Nomor 179 Tahun 2017

⁸⁰ Wawancara H. Nur Hamid Hadi, S. Pd Sekretaris BKPSDMD Kota Jambi, Selasa 7 Juli 2021

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi dengan pembahasan tentang Inovasi Pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi sudah berjalan dengan baik dan semestinya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) BKPSDMD Kota Jambi. Hal itu bisa dilihat dari hasil pelayanan yang diterima Aparatur Sipil Negara (ASN) dan pengguna layanan BKPSDMD Kota Jambi sudah baik, pengguna layanan yang berkunjung di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi mendapat kemudahan ketika menerima pelayanan publik di BKPSDMD Kota Jambi. Pengguna layanan yang berkepentingan juga mendapatkan kenyamanan ketika berkunjung di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi.
2. Faktor pendukung penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber daya Manusia Daerah Kota Jambi juga mendapatkan dukungan penuh dari

Kementrian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Reformasi Birokrasi, dukungan dari Pemerintah Kota Jambi, Pejabat dan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang memberikan Pelayanan Kepegawaian Terpadu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), ruang pelayanan kepegawaian terpadu yang nyaman, instalasi jaringan sehingga kecepatan jaringan lancar, listrik yang bagus serta sarana dan prasarana Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi.

Faktor penghambat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi yaitu para pegawai butuh penyesuaian diri karena biasanya para pegawai Badan Kepegawaian dan Pengemban Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi hanya menunggu para pengguna layanan datang ke ruangan tapi, sekarang pegawai sendiri yang harus turun untuk menemui tamu layanan BKPSDMD Kota Jambi. Hambatan yang ada tidak begitu berat karena akan terbiasa dengan sistem baru ini dan keuntungan bagi pegawai di BKPSDMD Kota Jambi juga tidak terganggunya proses pekerjaan diruangan.

3. Inovasi Pelayanan Publik pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi mengalami perubahan tentunya jauh lebih baik dari pelayanan sebelumnya. Sarana dan prasarana yang disediakan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi juga

digunakan dengan baik yang memberikan kemudahan, kenyamanan, dan kepuasan pengguna layanan ketika mengurus kepentingan, seperti ruang tunggu yang nyaman, dan luas, terdapat toilet/ *rest room* yang bersih dan nyaman, disediakannya ruang menyusui, ruang konsultasi, dan lain sebagainya.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi memanfaatkan kemajuan teknologi yang ada dengan baik, seperti website yang berguna untuk mengajukan surat penyurat seperti Sipadek dan mendata tamu yang datang perharinya melalui website yang disediakan diruang pelayanan terpadu serta para pegawai BKPSDMD Kota Jambi absen melalui absen digital yang sudah disediakan. Kemudian untuk memudahkan para pengunjung menerima pelayanan, pelayanan terpadu kepegawaian BKPSDMD Kota Jambi memberikan Display Information dan penegas suara yang bagus. Lalu, di pelayanan BKPSDMD Kota Jambi juga terdapat jaringan internet yang bagus dan disediakannya *WI-FI* yang memberikan kemudahan bagi pegawai pemberi pelayanan publik dalam memberikan pelayanan dan bisa digunakan para pengunjung Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Jambi.

B. Saran

Setelah penulis menguraikan dari pembahasan, kemudian menarik kesimpulan, melalui tulisan ini penulis mngajukan saran yang perlu diperhatikan berkenaan dengan Kinerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Jambi dalam pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN).

1. Penyelenggaraan Inovasi yang telah dilaksanakan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi diharapkan dapat selalu dipertahankan dan dikemudian hari bisa menambah atau mengembangkan Inovasi Pelayanan Publik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi sehingga kualitas pelayanan publik semakin baik kedepannya.
2. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi harus bisa memberikan solusi terhadap masalah ketika pegawai yang ingin ditemui oleh tamu layanan tidak berada diruangan.
3. Perlu adanya standar dan pola penilaian yang jelas serta menggunakan standar sampai sejauh mana kinerja pegawai.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



DAFTAR PUSTAKA

A. Literatur

Abdurrahman Dudung, *Pengantar Metodologi Penelitian (Yogyakarta; IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)*. 2020.

An Nawawi Hafiz Kemurata, *Analisis Penyelenggara Inovasi Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru*, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. 2020.

Guwimag Restu Aji, Ilham Akbar, Yuza Prada Handriyani, *Inovasi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan*. 2019.

Halim Nur Lia, *Pelayanan Perizinan Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Enrekang*, Jurusan Departemen Hukum Tata Negara, Fakultas Hukum, Universitas Hasanuddin Makassar. 2017.

Julianto M. Irvan, *Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Perizinan Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru*, Tahun 2016-2017, Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau.

Moenir dan Sinamble, *Teori Pelayanan Publik diakses Tanggal 17 Februari 2021*.

M. Syamsyudin, *Operasional Penelitian Hukum* (Jakarta; PT. Raja Grafindo Persada). 2007.

Octavia Dian Ayu, Muhammad Uhaib Aa'ad, Mardiansyah Herman, *Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Guna Peningkatan Kepegawaian Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Selatan*. 2017.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Bandung; CV. Alfabeta). 2018.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

B. Peraturan perundang-Undang

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Negara Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

UU Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas UU Nomor 8 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian.

UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Surat Keputusan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi Nomor 179 Tahun 2017.

C. Lain-lain

Hasil Wawancara pada Narasumber BKPSDMD Kota Jambi.

Standar Operasional Prosedur, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi Tahun 2017.

Profil Kepegawaian Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Kota Jambi Tahun 2019.

DOKUMENTASI LAPANGAN



Gambar 1. Wawancara dengan Bapak H. Nur Hamid Hadi, S. Pd Sekertaris BKPSDMD Kota Jambi



Gambar 2. Foto Bersama Bapak H. Nur Hamid Hadi, S. Pd Sekertaris BKPSDMD Kota Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suttha Jambi



Gambar 3. Wawancara dengan Bapak Ali Syahbana, SE Kasubbag Adm Umum dan Kepegawaian BKPSDMD Kota Jambi



Gambar 4. Foto Bersama Bapak Ali Syahbana, SE Kasubbag Adm Umum dan Kepegawaian BKPSDMD Kota Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi



Gambar 5. Wawancara dengan Bapak Sahdan, Staff Sekretariat BKPSDMD Kota Jambi



Gambar 6. Wawancara dengan Ibu Tina dan Bapak Wagito, Staff Pelayanan Kepegawaian Terpadu BKPSDMD Kota Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



Gambar 7. Wawancara dengan Bapak Wagito, Staff Pelayanan Kepegawaian Terpadu BKPSDMD Kota Jambi



Gambar 8. Wawancara dengan Ibu Surwita S. Pd, Pengguna Layanan BKPSDMD Kota Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi



Gambar 9. Wawancara dengan Ibu Susanti A. Md. Kep, Pengguna Layanan BKPSDMD Kota Jambi



Gambar 10. Wawancara dengan Bapak Arif Prasetyo S.Sos, Pengguna Layanan BKPSDMD Kota Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi



Gambar 11. Wawancara dengan Bapak M. Sofwan S. Pd, Pengguna Layanan BKPSDMD Kota Jambi



Gambar 12. Tamu ruang Pelayanan Kepegawaian Terpadu BKPSDMD Kota Jambi



Gambar 13. Ruang Konsultasi dan Ruang Tunggu Pengguna Layanan BKPSDMD Kota Jambi



Gambar 14. Ruang Pelayanan Kepegawaian Terpadu BKPSDMD Kota Jambi

CURRICULUM VITAE

A. Informasi Diri

Nama : Rainina Azhara

NIM : 105180097

TTL : Parit Pudin, 2 November 2000

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Mahasiswa

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Alamat : Jl. Seledri RT. 28 Blok U 2 No. 10 Kel. Simpang Rimbo

No Hp : 081233042997



B. Riwayat Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Tempat	Tahun
1	SD 26/V Parit Pudin	Parit Pudin	2006-2012
2	MTS Nurul Khair	Parit Pudin	2012-2015
3	MAN 1 Kuala Tungkal	Tungkal Ilir	2015-2018
4	UIN STS Jambi	Kota Jambi	2018-Sekarang

C. Organisasi

Purna Paskibraka Indonesia 2017