

Vol. 3 • No. 2 • Juli 2023

Page (Hal.) : 1216 – 1221

ISSN (online) : 2746 - 4482

ISSN (print) : 2746 - 2250

© LPPM Universitas Pamulang

JL.Surya Kencana No.1 Pamulang, Tangerang Selatan – Banten

Telp. (021) 7412566, Fax (021) 7412491

Email : humanisproceedings@gmail.com



Special Issue :



Webinar Nasional
HUMANIS 2023

Website. :

<http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/SNH>

Strategi Direktorat Status dan Kedudukan Kepegawaian Bkn dalam Meningkatkan Efisiensi dan Efektifitas Pelayanan Kepegawaian

Arina Mega Pertiwi

Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma, Indonesia

arinamp@icloud.com

Abstrak

Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah bukan hanya pelayanan yang di berikan kepada masyarakat umum, tetapi juga pelayanan yang diberikan kepada seluruh ASN yang berada di seluruh Indonesia. Badan Kepegawaian Negara, sebagai satu Lembaga Negara yang menjalankan fungsi pelayanan kepegawaian hingga saat ini selalu melakukan pembaharuan dan modernisasi dalam hal pelayanan kepegawaian. Dalam hal ini, penulis melakukan penelitian untuk mencoba mengetahui proses dan tahapan yang dilakukan mulai dari perencanaan, pengelolaan sumber daya manusia, hingga peningkatan efisiensi dan efektifitas, hingga pengawasan pelayanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian Negara, khususnya pada Direktorat Status dan Kedudukan Kepegawaian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang dilakukan pada Direktorat Status dan Kedudukan Kepegawaian Badan Kepegawaian Negara sebagai objek penelitian. Sedangkan sebagai informan sebagai subjek penelitian yaitu antara lain Direktur dan Pejabat pada Direktorat Status Kedudukan Kepegawaian, seluruh pegawai di Direktorat Status dan Kedudukan Kepegawaian, serta beberapa instansi terkait untuk pengambilan sampling. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam, observasi atau pengamatan terhadap kegiatan pelayanan kepegawaian di Direktorat SKK, serta dokumentasi. Dan untuk teknik keabsahan data yaitu meliputi teknik triangulasi sumber dan triangulasi data. Dalam penelitian ini ditemukan beberapa temuan, yaitu : adanya pelayanan secara manual dan secara elektronik menggunakan aplikasi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan kepegawaian, proses pengembangan aplikasi agar dapat memenuhi ekspektasi ASN di seluruh Indonesia dalam pelayanan kepegawaian, serta manajemen SDA sekaligus pengawasan pelaksanaan pelayanan kepegawaian agar kemudian dapat menciptakan kebijakan dalam perencanaan pengembangan program selanjutnya.

Kata Kunci: Direktorat Status dan Kedudukan Kepegawaian, Pelayanan Kepegawaian bagi ASN

Abstract

Services provided by the government are not only services provided to the general public, but also services provided to all ASNs throughout Indonesia. The State Civil Service Agency, as a State Institution that carries out the function of civil service, has always made updates and modernization in terms of civil service. In this case, the author conducted research to try to find out the processes and stages carried out starting from planning, managing human resources, to increasing efficiency and effectiveness, to supervising personnel services at the State Civil Service Agency, especially at the Directorate of Personnel Status and Position. This research uses a qualitative approach, which is carried out at the Directorate of Status and Position of Personnel of the State Civil Service Agency as the object of research. While as informants as research subjects, including the Director and Officials at the Directorate of Personnel Status and Position, all employees at the Directorate of Personnel Status and Position, as well as several related agencies for sampling. The data collection techniques

in this research are in-depth interviews, observation or observation of civil service activities at the Directorate of SKK, and documentation. And for data validity techniques, which include source triangulation and data triangulation techniques. In this study, several findings were found, namely: the existence of manual and electronic services using applications that aim to improve the efficiency and effectiveness of personnel services, the application development process in order to meet the expectations of ASN throughout Indonesia in personnel services, as well as SDA management as well as supervision of the implementation of personnel services in order to then create policies in planning for further program development.

Keywords: Directorate of Personnel Status and Position, Personnel Services for ASN

PENDAHULUAN

Pegawai Negeri Sipil atau yang saat ini di sebut juga sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah warga Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, dan diangkat bagai Pegawai secara tetap oleh Pejabat Pembina Kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan (UU Nomor 5, 2014). Pentingnya posisi Pegawai Negeri Sipil dalam pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) menjadikan Pegawai Negeri Sipil sebagai salah satu aktor penting dalam mewujudkan tujuan-tujuan yang ingin dicapai untuk kesejahteraan masyarakat. Sehingga Kedudukan dan peranan pegawai negeri dalam setiap organisasi pemerintahan sangatlah menentukan, sebab Pegawai Negeri Sipil merupakan tulang punggung pemerintahan dalam melaksanakan pembangunan nasional (Ibid, hal 31). Selama ini, yang muncul di public adalah bagaimana masyarakat menginginkan pelayanan prima dari para ASN dalam pelayanan public, tanpa kita sadari ASN juga memiliki hak-hak yang harus di penuhi. Dalam hal ini, Direktorat Status dan Kedudukan Kepegawaian memiliki tugas untuk pelayanan bagi ASN, yaitu antara lain:

1. Penetapan status bagi pegawai yang tidak mengikuti PUPNS, telah selesai menjalankan hukuman pidana, telah selesai menjalankan tugas sebagai pejabat negara
2. Penetapan tewas bagi ASN yang meninggal dalam tugas
3. Persetujuan pemberian Cuti di Luar Tanggungan Negara
4. Pengangkatan CPNS lebih dari 1 (satu) tahun
5. Perbaikan nama dan NIP

Dalam memberikan pelayanan bagi ASN dengan jumlah lebih dari 4 juta orang di seluruh Indonesia dengan permasalahan dan tingkat kesulitan yang berbeda-beda, Direktorat Status dan Kedudukan Kepegawaian sebelumnya menghadapi kesulitan untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang jumlahnya berbanding terbalik dengan jumlah tenaga teknis yang tersedia. Ditambah lagi dengan permasalahan kurangnya pengetahuan serta informasi bagi ASN yang berada di daerah-daerah yang jauh sulit untuk di jangkau, sehingga menyebabkan hak-hak mereka tidak terpenuhi dengan baik. Minimnya tenaga teknis yang tidak sebanding dengan permasalahan yang muncul, menyebabkan munculnya masalah baru berupa hard complain dari instansi serta kementerian terkait, membuat Direktorat SKK harus membuat satu perubahan, serta menyiapkan strategi untuk bekerja secara pintar agar dapat memenuhi ekspektasi bagi pihak-pihak yang terkait.

Strategi adalah alat yang sangat penting untuk mencapai keunggulan dalam bersaing (Rangkuti, 2006). Manajemen strategi melalui beberapa tahapan yang pertama tahap perumusan, yaitu proses penyusunan langkah-langkah untuk mencapai tujuan dan selanjutnya tahap pelaksanaan, dimana proses strategi dijalankan melalui pengembangan yang structural dan sistematis (Hariadi, 2003).

Melaksanakan strategi pengelolaan sumber daya manusia yang pertama adalah Direktorat Status dan Kedudukan Kepegawaian harus mempunyai visi dan misi organisasi. Kedua untuk mencapai tujuan dan sasaran, Direktorat Status dan Kedudukan Kepegawaian di harapkan dapat menganalisa kondisi dan situasi lingkungan sekitar baik internal maupun eksternal yang biasa disebut Analisis SWOT, analisa Swot berguna untuk mengetahui kekuatan (Strenght), kelemahan (Weaknes), peluang (Opportunity), dan ancaman (Threat). Ketiga, membuat strategi dilanjudi dengan pengimplementasi strategi yang telah dibuat kemudian, langkah selanjutnya yaitu mengevaluasi penetapan strategi pengelolaan tersebut untuk mengukur keberhasilan (Hariadi, 2003). Pengelolaan adalah proses yang memberikan

pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan. Secara umum pengelolaan merupakan kegiatan merubah sesuatu hingga menjadi baik berat memiliki nilai-nilai yang tinggi dari semula (Wahidah, 2017). Pengelolaan bukan hanya melaksanakan kegiatan, tetapi juga mencakup fungsi- fungsi manajemen yaitu Planning, organizing, actuating dan controlling (POAC) (George R. Terry, 2013).

Penelitian ini berusaha mencari jawaban tentang bagaimana Strategi Direktur Status dan Kedudukan Kepegawaian dalam Mengelolah Sumber Daya Teknis untuk meningkatkan mutu pelayanan. Pertanyaan ini focus menggali strategi-strategi yang disusun oleh Direktur. Kedua bagaimana implementasi Strategi Direktorat Status dan Kedudukan Kepegawaian dalam Mengelola Sumber Daya Manusia dalam hal ini Tenaga Teknis yang tersedia untuk meningkatkan mutu pelayanan. Pada bagian ini akan fokus pada aktualisasi dan capaian dalam menjalankan strategi. Kedua pertanyaan tersebut akan dijawab oleh orang yang mengerti dan memahami, serta memiliki pengetahuan dalam pengelolaan SDM serta mewujudkan kinerja yang efektif dan efisien bagi kepentingan ASN di seluruh Indonesia.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik survey yang datanya diperoleh menggunakan metode pengumpulan data melalui Observasi, interview, dan dokumentasi yang nantinya memungkinkan diperoleh data secara objektif, dengan langkah awal membuat pedoman observasi dan pedoman wawancara sebagai instrumen penelitian. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Direktorat Status dan Kedudukan Kepegawaian Badan Kepegawaian Negara - Jakarta.

Objek penelitian ini adalah Direktorat Status dan Kedudukan Kepegawaian Badan Kepegawaian Negara, sedangkan yang menjadi subjek penelitian adalah Direktur Status dan kedudukan Kepegawaian, Koordinator, dan Staff Teknis. Direktur menjadi subjek penelitian untuk mendapatkan informasi dan data umum mengenai strategi dan langkah yang diambil dalam melakukan perubahan untuk mewujudkan kinerja yang efektif dan efisien dengan SDM yang tersedia saat ini.

Data pada penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung melalui informan, sedangkan data sekunder data yang diperoleh secara tidak langsung seperti melalui media sosial, maupun internet (Anwar, 2011). Teknik pengumpulan data diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi (Sugiyono, 2017). Menurut Miles dan Huberman, dalam teknik analisis data dapat melalui 3 cara yaitu melalui reduksi data, penyajian data dan verifikasi data (Wahyuni et al., 2021).

Uji keabsahan data menggunakan triangulasi, triangulasi merupakan metode membandingkan data yang telah diperoleh dari satu sumber terhadap sumber lainnya agar data benar-benar sah untuk digunakan (Moleong, j, 2006). Triangulasi terdiri dari tiga varian yang pertama adalah triangulasi sumber yaitu teknik untuk menguji kredibilitas data dengan melakukan pengecekan data yang telah diraih melalui beberapa sumber, kedua triangulasi teknik yaitu, sebuah upaya yang bertujuan untuk melihat kredibilitas data yang didapat melalui informan dengan melakukan peninjauan ulang data dengan teknik yang berbeda seperti menggunakan metode observasi, dokumentasi ataupun kuesioner, dan yang ketiga triangulasi waktu menguji konsistensi data yang diperoleh dengan Strategi yang di jalankan oleh Direktur Status dan Kedudukan Kepegawaian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Result (Paparan Data) Strategi yang di gunakan oleh Direktur SKK untuk mengelola SDM yang ada dalam mengembangkan mutu pelayanan pada Direktorat Status dan Kedudukan Kepegawaian Badan Kepegawaian Negara. Pada bagian ini peneliti menjabarkan point-point penting hasil wawancara tentang strategi dan langkah-langkah serta hambatan yang muncul. Hasil penelitian setelah melakukan wawancara kepada

informan tentang strategi yang digunakan Direktur SKK diperoleh hasil pada tabel 1 sebagai berikut.

Tabel 1. Data Wawancara

No.	Sumber Informasi	Jabatan	Hasil Wawancara
1.	Informan 1	Direktur Status dan Kedudukan Kepegawaian	Untuk mengelola SDM yang ada di Direktorat SKK ini, Saya melibatkan seluruh team serta bantuan dari Direktorat lain untuk dapat menemukan langkah langkah terbaik dalam meningkatkan kualitas, efektifitas serta efisiensi dalam menjalankan pelayanan serta memuaskan semua pihak yang membutuhkan keberadaan direktorat kami di saat ini maupun ke depannya nanti.
2.	Informan 2	Kepala Bagian/ Koordinator (Eselon 3)	Strategi yang saat ini kami jalankan sudah sangat tepat dan sangat membantu serta memperbaiki efektifitas maupun efisiensi dalam melakukan pelayan bagi ASN di seluruh Indonesia.
3.	Informan 3	Staff Teknis	Pengambilan kebijakan serta strategi oleh pimpinan dilakukan dengan melakukan dengar pendapat, kesulitan kami sebagai staff mengenai kelemahan tentang system yang kami jalani terdahulu, serta masukan- masukan dari kami selaku staff teknis yang melaksanakan tugas harian. Sehingga keputusan yang di buat sangat mendukung kinerja kami serta menaikkan efisiensi kami dalam bekerja dan memberi pelayanan.

Sumber: Data 2022

Berdasarkan hasil tersebut diatas dapat ditarik sebuah kesimpulan walaupun tidak secara detail akan tetapi informan yang dijadikan informan menyepakati bahwa Direktur SKK sebagai pejabat yang memimpin telah melakukan strategi secara tepat, dimulai dari perencanaan, hingga pengawasan.

Tabel 2. Data Wawancara

No.	Sumber Informasi	Jabatan	Hasil Wawancara
-----	------------------	---------	-----------------



1. Informan 1	Direktur Status dan Kedudukan Kepegawaian	<p>Jawaban dari Direktur Direktorat SKK adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Direktur tidak hanya memerintah atau mendikte apa yang harus dilakukan oleh team, melainkan juga harus menciptakan suasana kerja yang baik dan win win solution antara masalah yang timbul dan kenyamanan staff saat bekerja 2. Mengenali kemampuan team yang bekerja, adalah salah satu cara untuk menentukan system kerja yang terbaik untuk semuanya. 3. Mendengar masukan dari staff teknis mengenai kekurangan dan kelebihan system yang dijalankan saat ini, untuk merumuskan system baru yang lebih efektif dan efisien dalam menghadapi kebutuhan pelayanan yang berjumlah ribuan dalam setiap tahunnya dari seluruh instansi di seluruh Indonesia. 4. Menjalin Kerjasama dengan Direktorat lain sebagai Supporting System, karena perubahan tidak dapat hanya dilakukan sendiri.
2. Informan 2	Kepala Bagian/Koordinator (Eselon 3)	<p>Kami mengawasi, dan sebagai verifikator untuk memastikan serta meminimalisir kesalahan dalam menganalisa kasus yang masuk, karena beban kerja yang tinggi dan di perlukan ketelitian berlapis untuk menghindari tuntutan secara hukum di masa mendatang pada Direktorat Status dan kedudukan Kepegawaian.</p>
3. Informan 3	Staff Teknis	<p>Pembagian beban kerja yang sangat adil, dan memaksimalkan potensi dari setiap staff teknis membuat pekerjaan terasa lebih ringan serta tidak membebani meskipun jumlah usulan serta kasus yang masuk cukup banyak. Fungsi pengawasan dari coordinator yang berlapis, membuat kami merasa tetap tenang dalam melaksanakan telaahan terhadap kasus serta permohonan yang kami kerjakan. Suasana kerja yang nyaman yang di bentuk dan diciptakan oleh seluruh team memastikan kami dapat memenuhi target yang telah di tetapkan oleh Direktur dan meminimalisir komplain dari pihak luar.</p>

Sumber: data 2022

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat di tarik kesimpulan bahwa Direktur pada Direktorat Status dan Kedudukan Kepegawaian BKN menekankan beberapa faktor utama dalam strategi peningkatan efektifitas dan efisiensi kerja di Direktorat SKK antara lain:

1. Mengenali kemampuan team yang bekerja di bawahnya
2. Menjaga kenyamanan dan situasi kerja yang kondusif
3. Mendengar masukan dari team
4. Menjalin Kerjasama dengan Direktorat lain sebagai Support System
5. Memiliki pengawasan berlapis untuk menghindari permasalahan lanjutan

Strategi Direktorat Status Dan Kedudukan Kepegawaian Bkn Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Efektifitas Pelayanan Kepegawaian

Banyak hal yang perlu diperhatikan dalam pengambilan kebijakan strategi dalam meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam melakukan pelayanan kepegawaian pada Direktorat SKK Badan Kepegawaian Negara. Kebijakan yang diambil bukan hanya untuk pelayanan, tetapi juga kenyamanan, system dan situasi kerja yang mendukung terciptanya kinerja yang maksimal serta capaian maksimal atas strategi yang telah dibuat, antara lain :

1. Hearing, atau dengar pendapat dari pihak-pihak terkait serta seluruh koordinator dan staff yang terhubung dengan Direktorat SKK. Kemudian merangkum ide serta masukan juga kendala yang ditemui saat melakukan pekerjaan.
2. Perumusan yaitu menjelaskan tahap pertama dari faktor yang mencakup analisis lingkungan internal maupun esternal adalah penetapan visi dan misi, perencanaan dan tujuan strategi, Identifikasi lingkungan, yang akan di masuki oleh pemimpin, menentukan misi untuk mencapai visi yang di cita citakan, melakukan analisis lingkungan internal untuk mengukur kekuatan dan kelemahan serta peluang dari ancaman yang akan di hadapi dan menentukan tujuan dan target. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu (Kurnianingsih, 2017; Wahyudi, 2019).
3. Perencanaan adalah proses penentuan tujuan dan pedoman pelaksanaan, dengan memilih yang terbaik dari alternatif-alternatif yang ada.
4. Pelaksanaan strategi adalah proses di mana strategi dan kebijakan di jalankan melalui pengembangan struktur dan pengembangan programpelaksanaan strategi merupakan tahap yang paling sulit dalam proses strategi mengingat ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelaksanaan di lapangan dan mungkin tidak sesuai dengan perkiraan.
5. Pengorganisasian adalah suatu proses penentuan, pengelompokan, dan pengaturan bermacam- macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan.
6. Actuating adalah mengarahkan semua bawahan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif untuk mencapai tujuan.
7. Pengawasan adalah proses pengaturan berbagai faktor dalam suatu lembaga, agar sesuai dengan ketetapan-ketetapan dalam rencana.

KESIMPULAN DAN SARAN

Sebelumnya, Direktorat SKK masih menggunakan system manual dalam menyusun penetapan dari permasalahan yang masuk, sebagai produk akhir dari Direktorat SKK. Berdasarkan strategi yang telah disusun bersama seluruh team dan bantuan dari Direktorat lain sebagai Support System, saat ini Direktorat SKK telah memiliki sytem paperless yang membuat efisiensi kerja meningkat sampai dengan 30 kali lebih cepat dari sebelumnya.

Tentu saja hal tersebut tidak didapatkan secara instan, di perlukan waktu serta review berulang, effort yang luar biasa untuk sosialisasi ke seluruh Indonesia tanpa membebani budget Negara, dan maksimalisasi SDM di Direktorat SKK. Dan semuanya dilakukan dengan sangat baik, serta masih berkelanjutan hingga saat ini. Indeks Survey Kepuasan Instansi terhadap Direktorat SKK pun meningkat jauh, dan Direktorat SKK masih menjalani penambahan serta pembaharuan system aplikasi untuk layanan lainnya yang berada di Direktorat SKK.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, S. (2011). Metodologi penelitian bisnis. Salemba Empat. George R. Terry. (2013). Dasar dasar manajemen
- Hariadi, B. (2003). Strategi manajemen: Strategi memenangkan perang bisnis (1st ed.). Bayumedia.
- Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014: Tentang Aparatur Sipil Negara