

ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM APLIKASI PELAYANAN KEPEGAWAIAN (SAPK) (Studi kasus di BKD Provinsi/Kabupaten/Kota se-NTB)

Savitri¹⁾, Wing Wahyu Winarno²⁾, Sasongko Pramono Hadi³⁾

^{1), 2), 3)} Program Magister Teknologi Informasi, Jurusan Teknik Elektro dan Teknologi Informasi,
Universitas Gadjah Mada Yogyakarta
Jl Grafika No.2 Kampus UGM, Yogyakarta
Email : vitri.cio.8a@mail.ugm.ac.id¹⁾, maswing@gmail.com²⁾, sasongko@te.ugm.ac.id³⁾

Abstrak

Pelayanan instansi-instansi pemerintah saat ini masih cenderung bertele-tele, birokratis, kurang informative, kurang transparan dan lamban. Hal ini berusaha diperbaiki oleh pemerintah dengan mewujudkan good governance yang berlandaskan pada manajemen kerja yang efektif dan efisien. Salah satunya dengan penerapan teknologi informasi. Makalah ini membahas analisis kualitas layanan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) dengan objek penelitian di Badan Kepegawaian Daerah dan Diklat Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) dengan focus pada faktor-faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan dengan menggunakan model IS-ZOT ServQual. Dari hasil penelitian dapat menyimpulkan dari keseluruhan variabel yang telah diidentifikasi, variabel kritis memerlukan perhatian lebih adalah variabel Rb4:SAPK menyampaikan informasi kepegawaian sesuai dengan waktu yang dijanjikan, Rs7(Kesediaan SAPK untuk membantu pengguna), Rp11 (Bagian TI mampu menjawab pertanyaan), Rp14 (Bagian TI sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pengguna), T16 (SAPK yang berdaya tarik visual), T17(Bagian TI yang berpenampilan rapi dan profesional) dan T18 (Materi-materi SAPK yang berdaya tarik visual). Sedangkan layanan yang perlu ditingkatkan adalah variabel Rb4 (SAPK menyampaikan informasi kepegawaian sesuai dengan waktu yang dijanjikan). Keseluruhan variabel ini berpengaruh terhadap kualitas layanan SAPK. Diharapkan dengan teridentifikasi variabel kritis yang diidentifikasi oleh BKD Provinsi/Kabupaten/Kota se-NTB ini dapat sebagai masukan terhadap BKN untuk meningkatkan kualitas pelayanan SAPK di masa akan datang.

Kata kunci: Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian, good governance, teknologi informasi. ServQual.

1. Pendahuluan

Pelayanan instansi-instansi pemerintah saat ini menurut pandangan masyarakat cenderung bertele-tele/birokratis, kurang informative, kurang transparan dan lamban. Hal ini berusaha diperbaiki oleh pemerintah dengan mewujudkan good governance (pemerintahan yang baik)

yang berdasarkan pada manajemen kerja yang efektif dan efisien pada berbagai aspek, antara lain: sumber daya manusia, teknologi, ekonomi, sosial budaya. Salah satu yang paling berkembang akhir-akhir ini adalah pemanfaatan teknologi komunikasi informasi.

Kebijakan pemerintah tentang implementasi e-government tahun 2003 menekankan untuk menggunakan informasi teknologi di instansi pemerintah pusat maupun daerah, yang lebih komprehensif dan terintegrasi. Demikian halnya di bidang kepegawaian, pemanfaatan teknologi informasi bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam bidang pengolahan data dan pengelolaan informasi kepegawaian, sehingga mampu memberikan pelayanan kepegawaian yang lebih baik, transparan dan akuntabel.

Salah satu contoh penerapan teknologi komunikasi informasi adalah penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK). SAPK merupakan terobosan reformasi birokrasi bidang pelayanan kepegawaian. SAPK bertujuan mewujudkan data kepegawaian yang mutakhir transparan dan objektif di setiap jenjang instansi dari pusat sampai daerah yang terintegrasi secara nasional. Proses pelayanan kepegawaian pada SAPK antara lain meliputi penetapan nomor induk pegawai (NIP), pencetakan surat keputusan (SK), pengangkatan calon pegawai negeri sipil (CPNS), pemberian nota persetujuan/pertimbangan teknis kenaikan pangkat dan pencetakan SK kenaikan pangkat, penetapan dan pencetakan surat keputusan pemberhentian dengan hak pensiun dan untuk updating data mutasi lain-lain. Selain itu SAPK juga terintegrasi dengan layanan Tabungan Asuransi Pensiun (TASPEN).

SAPK mempermudah tugas pengguna sehingga bisa menghemat waktu, biaya, dan sumberdaya dalam mengambil keputusan. Namun demikian, kenyataan yang dirasakan pengguna saat ini masih jauh dari harapan. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya proses secara manual yang bertingkat dari kabupaten/kota ke provinsi dan dari provinsi ke Badan Kepegawaian Nasional. Misalnya, pengurusan NIP, CPNS dan nota persetujuan kenaikan pangkat masih menggunakan berkas belum *paperless* (tanpa kertas).

Salah satu evaluasi yang dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan di lingkungan sitem informasi adalah dengan evaluasi kualitas berdasarkan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan [1].

Pengguna merupakan kunci utama keberhasilan suatu program, karena sebgas apapun program dan sistem yang dijalankan tidak akan berjalan degan baik tanpa dukungan dari pengguna. Bila pengguna menganggap suatu sistem terlalu sulit dan menghambat kerja mereka, maka sistem tersebut tidak mereka gunakan. Akibatnya, perencanaan dan pengembangan suatu program menjadi sia-sia. Hal ini telah terjadi di berbagai macam organisasi, dimana pihak manajemen telah banyak menghabiskan biaya investasi yang besar untuk pengembangan suatu sistem secara komputerisasi, tetapi akhirnya sistem tidak dapat berjalan. Hal ini sesuai dengan hasil evaluasi SAPK di Kabupaten Trenggalek [2].

T. Estuningrum (2010) melakukan penelitian mengevaluasi SAPK yang diterapkan di Kabupaten Trenggalek dengan mengetahui tingkat penerimaan pengguna melalui model integrasi Task Technology Fit (TTF) dan Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology (UTAUT). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesesuaian tugas dan teknologi, kinerja yang diharapkan, tingkat kemudahan yang diharapkan dan pengaruh sosial tidak berpengaruh pada penerimaan pengguna sehingga menyebabkan tingkat penerimaan pengguna dan minat menggunakan SAPK menjadi rendah di Kabupaten Trenggalek.

Dengan adanya penelitian sebelumnya, pada penelitian ini membahas mengenai analisis kualitas layanan SAPK dengan objek penelitian di Badan Kepegawaian Daerah dan Diklat Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan fokus utama pada faktor-faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan dengan menggunakan model IS-ZOT ServQual [3]. Penelitian ini melakukan pengukuran kualitas SAPK dengan menggunakan metode zona toleransi yang dikembangan dari metode ServQual [4] (berdasarkan gap 5) dan digunakan untuk mengetahui daerah layanan yang masih diterima oleh pengguna SAPK yaitu daerah antara layanan harapan dan layanan minimal. Adanya pemberian batas layanan minimal dikarenakan tidak seluruhnya layanan yang didapat oleh pengguna SAPK sesuai dengan apa yang diharapkan, oleh karena itu pengguna SAPK bersedia untuk menurunkan taraf sampai pada layanan minimal yang masih bisa diterima oleh pengguna SAPK itu sendiri. Penelitian dengan metode zona toleransi ini diharapkan dapat mengetahui kualitas layanan SAPK yang telah diberikan ke pengguna SAPK dan mengetahui sejauh mana para pengguna SAPK dapat mentolerir layanan yang didapat yang tidak sesuai dengan harapan mereka

sehingga dapat dijadikan referensi bagi BKN untuk memperbaiki kualitas layanannya.

2. Pembahasan

Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut; (1) Menyusun instrumen kuesioner kualitas layanan SAPK. (3) Menyebarkan kuesioner dan mengumpulkan sampel. (4) Analisa data (Zona Toleransi).

Instrumen Kuesioner yang dipergunakan dalam penelitian ini berdasarkan IS-ZOT ServQual yang terdiri dari empat dimensi yaitu Reability, Responsiveness, Rapport dan Tangibles dan memunculkan 18 variabel dalam melakukan pengukuran [3]. 18 Variabel yang diadopsi untuk layanan SAPK dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini.

Tabel 1 Variabel Layanan SAPK

Variabel	
Dimensi Reability	
Rb1	Layanan SAPK sesuai yang dijanjikan
Rb2	SAPK dapat diandalkan dalam menangani masalah kepegawaian.
Rb3	SAPK menyampaikan informasi secara benar sejak pertama kali.
Rb4	SAPK menyampaikan informasi kepegawaian sesuai dengan waktu yang di janjikan.
Rb5	SAPK menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan
Dimensi Responsiveness	
Rs6	Layanan SAPK yang segera/cepat
Rs7	Kesediaan SAPK untuk membantu pengguna
Rs8	Kesiapan SAPK untuk merespon permintaan
Rs9	Merasa aman sewaktu menggunakan SAPK
Dimensi Rapport	
Rp10	Bagian TI konsisten bersikap sopan
Rp11	Bagian TI mampu menjawab pertanyaan
Rp12	Bagian TI memberikan perhatian individual
Rp13	Bagian TI memeperlakukan secara penuh perhatian
Rp14	Bagian TI sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pengguna
Rp15	Bagian TI memahami kebutuhan pengguna
Dimensi Tangibles	
T16	Fasilitas SAPK yang berdaya tarik visual
T17	Bagian TI yang berpenampilan rapi dan profesional
T18	Materi-materi SAPK berdaya tarik visual

Penentuan jumlah sampel digunakan rumus Slovin dengan mempertimbangkan jumlah populasi (N), tingkat kesalahan (e), dan jumlah sampel (n). Rumus Solvin (Sevilla, 1994) adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots(1)$$

Populasi yang menjadi objek penelitian ini adalah seluruh pegawai negeri sipil yang menggunakan SAPK se-NTB sebanyak 240 orang dengan tingkat kesalahan 9%. Perhitungan sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{240}{1 + (240) \cdot (0,09)^2}$$

$$n = 81,52 \approx 82 \text{ sampel}$$

Penelitian ini menyebarkan kuesioner ke pegawai negeri sipil yang menggunakan SAPK se-NTB sebanyak 120 orang. Dari kuesioner yang disebar pada seluruh pengguna SAPK diperoleh hasil 90 kuesioner yang dapat digunakan dengan respon rate 75%. Jumlah kuesioner telah memenuhi jumlah sampel minimal sebanyak 82 sampel yang digunakan dalam analisis.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket atau bisa disebut kuesioner tentang kualitas layanan SAPK. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Pernyataan disusun menggunakan skala likert dengan tujuh jawaban responden terhadap kualitas layanan SAPK yaitu Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Agak Tidak Setuju (ATS), Netral (N), Agak Setuju (AS), Setuju (S), Sangat Setuju (S). Bobot skor dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini.

Tabel 2 Tabel Bobot Skor

No	Jawaban	Bobot Skor
1	Sangat Setuju	7
2	Setuju	6
3	Agak Setuju	5
4	Netral	4
5	Agak Tidak Setuju	3
6	Tidak Setuju	2
7	Sangat Tidak Setuju	1

Kuesioner yang digunakan berupa format tiga kolom. Format tiga kolom menggunakan tiga skala terpisah untuk desired service, adequate service, dan perceived service sehingga perlu menghitung Perceived Service-Desire Service untuk mendapatkan skor Measure of Service Superiority (MSS) dan Perceived Service-Adequate Service untuk mendapatkan skor Measure of Service Adequacy (MSA). Skor MSS dan MSA bisa positif (jika persepsi lebih besar daripada ekspektasi) dan bisa pula negatif (apabila persepsi lebih rendah dibandingkan ekspektasi). Sedangkan perhitungan ZOT dilakukan dengan cara mengurangi rating desired service dengan minimum service.

Berdasarkan uji validitas terhadap sampel dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini.

Tabel 3 Uji Validitas

Var	Pearson Correlation (total)		
	A	D	P
Rb1	0,63	0,61	0,47
Rb2	0,62	0,68	0,54
Rb3	0,53	0,80	0,64
Rb4	0,49	0,79	0,55
Rb5	0,47	0,63	0,58
Rs6	0,56	0,67	0,60
Rs7	0,59	0,56	0,43
Rs8	0,56	0,62	0,60
Rs9	0,63	0,71	0,67
Rp10	0,66	0,70	0,68
Rp11	0,66	0,75	0,65
Rp12	0,61	0,67	0,56
Rp13	0,70	0,67	0,65
Rp14	0,63	0,68	0,62
Rp15	0,60	0,67	0,53
T16	0,36	0,76	0,67
T17	0,68	0,57	0,53
T18	0,53	0,63	0,62

Berdasarkan uji reabilitas terhadap sampel dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini.

Tabel 4 Uji Reabilitas

	Cronbach's Alpha
A	0,748
D	0,759
P	0,749

Tabel 5 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

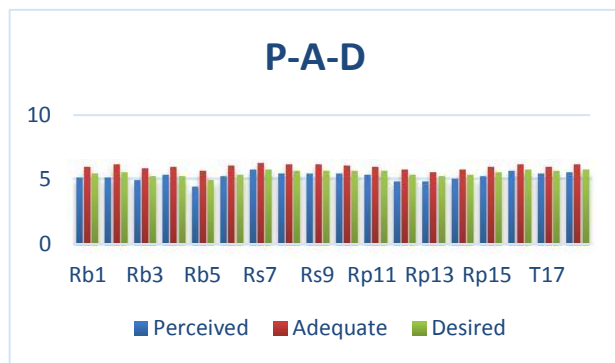
Kuesioner Bagian	Adequate	Perceived	Desired
Jumlah item pertanyaan	18	18	18
Jumlah sampel	82	82	82
r kritis (tabel)	0,217	0,217	0,217
Item pertanyaan keluar	-	-	-
Reabilitas	0,748	0,759	0,749

Uji validitas diperoleh bahwa semua variabel telah valid karena memiliki Rhitung lebih besar dari 0,217 sehingga disimpulkan bahwa variabel-variabel yang ada pada bagian ini telah valid. Untuk uji reabilitas nilai cronbach;s alpha dari semua bagian menunjukkan angka lebih besar dari 0,7 sehingga disimpulkan bahwa sudah realibel.

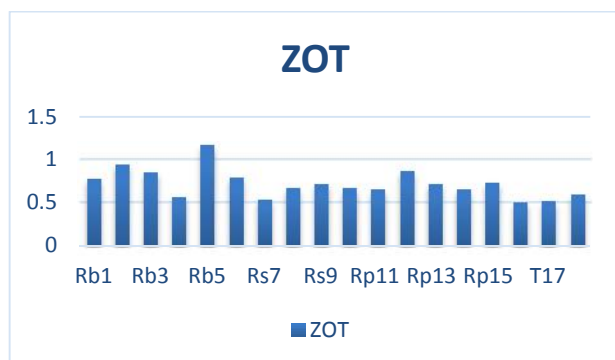
Berdasarkan hasil pada pengolahan data, diperoleh nilai MSA, MSS dan ZOT untuk keseluruhan variabel dan dimensi layanan. Hasil perhitungan pemetaan zona toleransi dapat dilihat pada tabel 6 berikut ini.

Tabel 6 Hasil Perhitungan MSS, MSA, ZOT

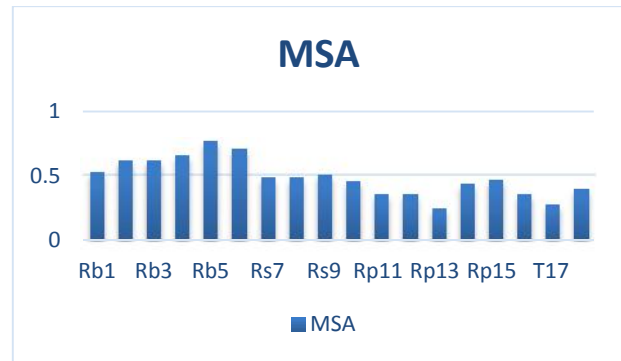
Var	A	D	P	MSS	MSA	ZOT
Rb1	5,12	5,90	5,38	0,26	0,52	0,78
Rb2	5,12	6,06	5,45	0,33	0,61	0,94
Rb3	4,91	5,77	5,16	0,24	0,61	0,85
Rb4	5,28	5,84	5,20	(0,09)	0,65	0,56
Rb5	4,44	5,60	4,84	0,40	0,76	1,16
Rs6	5,21	6,00	5,30	0,10	0,70	0,79
Rs7	5,66	6,20	5,72	0,06	0,48	0,54
Rs8	5,40	6,07	5,60	0,20	0,48	0,67
Rs9	5,38	6,10	5,60	0,22	0,50	0,72
Rp10	5,34	6,01	5,56	0,22	0,45	0,67
Rp11	5,27	5,93	5,57	0,30	0,35	0,66
Rp12	4,80	5,67	5,32	0,51	0,35	0,87
Rp13	4,74	5,46	5,22	0,48	0,24	0,72
Rp14	5,01	5,67	5,24	0,23	0,43	0,66
Rp15	5,18	5,91	5,45	0,27	0,46	0,73
T16	5,55	6,05	5,70	0,15	0,35	0,50
T17	5,38	5,89	5,62	0,24	0,27	0,51
T18	5,48	6,06	5,67	0,20	0,39	0,59



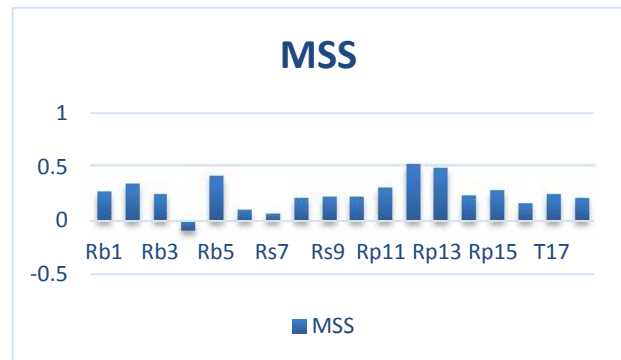
Gambar 1. P-A-D



Gambar 2. Zona Toleransi



Gambar 3. Measure of Service Adequacy



Gambar 4. Measure of Service Superiority

Berdasarkan penilaian dan harapan pengguna SAPK yang dapat dilihat pada tabel 6 di atas, dapat diketahui bahwa pada layanan diterima, nilai kepuasan paling tinggi adalah variabel Rs7 dan yang paling rendah adalah variabel Rb5. Pada layanan harapan, yang mempunyai nilai harapan paling tinggi adalah variabel Rs7 dan yang paling rendah adalah Rp13. Sedangkan pada layanan minimal, nilai harapan minimal paling tinggi adalah variabel T16 dan yang paling rendah adalah variabel Rb5.

Berdasarkan tabel 6 di atas, diperoleh nilai MSS negatif yaitu variabel Rb4 yang menunjukkan persepsi pengguna lebih rendah dari ekspektasinya.

Berdasarkan tabel 6 di atas, diperoleh nilai ZOT untuk keseluruhan variabel mulai dari 0,50 sampai dengan 1,16. Nilai ZOT terbesar adalah variabel Rb5 dan nilai ZOT terkecil adalah variabel T16. Nilai variabel ZOT terbesar menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dihasilkan dari variabel ini sudah semakin dekat dengan harapan pengguna SAPK, sedangkan nilai ZOT terkecil menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dihasilkan dari variabel ini berada dekat dengan layanan minimal, sehingga variabel ini perlu segera diperbaiki. Jika 0,695 dianggap sebagai nilai tengah ZOT maka variabel yang dianggap kritis adalah variabel Rb4, Rs7, Rp11, Rp14, T16, T17 dan T18.

3. Kesimpulan

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan Sistem Aplikasi Pelayanan

Kepegawaian (SAPK) di Badan Kepegawaian dan Diklat Provinsi/Kabupaten/Kota se-NTB. Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat menyimpulkan dari keseluruhan variabel yang telah diidentifikasi, variabel dianggap kritis adalah variabel Rb4 (SAPK menyampaikan informasi kepegawaian sesuai dengan waktu yang di janjikan), Rs7 (Kesediaan SAPK untuk membantu pengguna), Rp11 (Bagian TI mampu menjawab pertanyaan), Rp14 (Bagian TI sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pengguna), T16 (Fasilitas SAPK yang berdaya tarik visual), T17 (Bagian TI yang berpenampilan rapi dan profesional) dan T18 (Materi-materi SAPK berdaya tarik visual). Layanan yang perlu ditingkatkan yang memiliki nilai MSS negatif yaitu variabel Rb4 (SAPK menyampaikan informasi kepegawaian sesuai dengan waktu yang di janjikan). Keseluruhan variabel ini berpengaruh terhadap kualitas SAPK. Diharapkan dengan teridentifikasikan variabel kritis yang diidentifikasi oleh BKD Provinsi/Kabupaten/Kota se-NTB ini dapat sebagai masukan terhadap BKN untuk meningkatkan kualitas pelayanan SAPK di masa akan datang.

Doktorat Elektronika, INPG Paris Perancis. Saat ini aktif menjadi Dosen di Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

Daftar Pustaka

- [1] Zeithaml, Valerie A., Leonard L. Berry, and A. Parasuraman, "Problem and Strategis in Services in Strategis in Services Marketing," *Jounal of Marketing*, pp. 35-48, 1985.
- [2] T. Estuningrum, *Evaluasi Implementasi Sistem Aolikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Kabupaten Trenggalek*, Yogyakarta: Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada, 2010.
- [3] Kettinger, W. J., and Lee, C, "Zones of Tolerance: Alternative Scales for Measuring Information Systems Service Quality," *MIS Quarterly*, pp. 607-623, 2005.
- [4] Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valerie A., "Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing*, vol. 49, pp. 41-50, 1985.

Biodata Penulis

Savitri, memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T), Jurusan Teknik Informatika Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta, lulus tahun 2004. Saat ini sedang menempuh Program Pasca Sarjana Magister Teknologi Informasi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

Wing Wahyu Winarno, memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE), Jurusan Akuntansi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, lulusan tahun 1987, memperoleh gelar Master of Accountancy and Financial Information Technology (MAFIS) College of Business, Cleveland State University, Ohio U.S.A., lulusan tahun 1994. Memperoleh gelar Doktor pada Pasca Sarjana Ilmu Akuntansi Universitas Indonesia, Jakarta. Saat ini menjadi Dosen di STIE (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi) YKPN Yogyakarta.

Sasongko Pramono Hadi, memperoleh gelar Insinyur (Ir), Jurusan Teknik Elektro Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Memperoleh gelar Diplome d'Etude Aprofondis (DEA), Program Master Elektronika, INPG Paris Perancis. Memperoleh gelar Doktor (Dr), Program

