

RINGKASAN

Tuntutan masyarakat akan pelayanan publik semakin kompleks seiring berjalannya waktu. Organisasi publik dituntut mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat. Di era serba cepat ini, masyarakat menghendaki agar pelayanan publik dapat dilakukan seefisien dan sefleksibel mungkin. Sehingga pemerintah mengambil langkah diadakannya inovasi pelayanan publik berbasis digital untuk mendukung pelayanan publik yang lebih cepat dan praktis. Upaya percepatan digitalisasi pelayanan publik hingga saat ini masih terus diupayakan di seluruh instansi pemerintah tak terkecuali Kantor Regional I Badan Kepegawaian Negara Yogyakarta. Salah satu bentuk dukungan Kantor Regional I Badan Kepegawaian Negara terhadap percepatan digitalisasi pelayanan adalah diluncurkannya inovasi pelayanan publik menggunakan aplikasi SEMAR (Sistem Elektronik Manajemen ASN Terekonsiliasi) dalam pelayanan status kepegawaian. Aplikasi SEMAR sudah berjalan sejak tahun 2019 dan sudah pernah disosialisasikan sebelumnya. Namun, masih ditemukan beberapa pengajuan pelayanan dengan berkas yang tidak lengkap atau tidak sesuai dengan ketentuan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan kinerja implementasi penggunaan aplikasi SEMAR dalam pelayanan publik di Kantor Regional I Badan Kepegawaian Negara Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif pendekatan deskriptif menggunakan teori kinerja implementasi yang dikemukakan oleh Ripley (dalam Purwanto & Sulistyastuti, 2012) yang terdiri dari lima aspek yaitu cakupan, akses, akuntabilitas, *service delivery* dan kesesuaian program dengan kebutuhan. Lokasi penelitian adalah di Kantor Regional I Badan Kepegawaian Negara Yogyakarta dan beberapa instansi pengguna aplikasi SEMAR. Sumber data primer yang digunakan adalah hasil wawancara dengan informan yang berkaitan dan data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen pendukung. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan teknik pengolahan data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SEMAR belum diimplementasikan secara optimal. Hasil analisis kelima aspek kinerja implementasi belum sepenuhnya dilaksanakan secara maksimal oleh Kantor Regional I BKN. Masih terdapat kekurangan pada aspek akses khususnya kemudahan dalam memahami prosedur pelayanan karena informasi terkait prosedur pelayanan tidak tersampaikan secara maksimal kepada para penggunanya serta sosialisasi yang belum dilakukan secara menyeluruh.

Kata Kunci: Kinerja Implementasi, Pelayanan Publik, SEMAR

SUMMARY

Public demands for public services are increasingly complex over time. Public organizations are required to be able to provide services in accordance with what the community needs. In this fast-paced era, people want public services to be as efficient and flexible as possible. So the government took steps to hold digital-based public service innovations to support faster and more practical public services. Efforts to accelerate the digitization of public services are still being pursued in all government agencies, including the Regional Office I BKN. One form of support from the Regional Office I BKN for the acceleration of service digitalization is the launch of public service innovations using the SEMAR application (Electronic System for Reconciled ASN Management) in personnel status services. The SEMAR application has been running since 2019 and has been socialized before. However, there are still some service submissions with incomplete files or not in accordance with the provisions.

The purpose of this study is to determine and explain the implementation performance of using the SEMAR application in public services at the Regional Office I BKN Yogyakarta. This research uses a qualitative method with a descriptive approach using the implementation performance theory proposed by Ripley (in Purwanto & Sulistyastuti 2012). SEMAR application consists of five aspects, namely coverage, access, accountability, service delivery and program suitability to needs. The research location is at the Regional Office I BKN Yogyakarta and several SEMAR application user agencies. Primary data sources used are the results of interviews with relevant informants and secondary data obtained from supporting documents. Data collection techniques used are through interviews, observation and documentation. While the data processing technique uses data reduction, data presentation and conclusion drawing.

The results showed that the SEMAR application has not been implemented optimally. The results of the analysis of the five aspects of implementation performance have not been fully implemented optimally by the Regional Office I BKN. There are still shortcomings in the access aspect, especially the ease of understanding service procedures because information related to service procedures is not maximally conveyed to users and socialization has not been carried out thoroughly.

Keywords : Implementation Performance, Public Service, SEMAR