

RINGKASAN

Pemerintah harus mampu merespon tuntutan perkembangan zaman dan kondisi era revolusi industri 4.0 saat ini yang serba digital. Dengan adanya kemajuan teknologi tersebut maka pelayanan publik juga harus memiliki inovasi yang berhubungan dengan teknologi yaitu dengan melakukan digitalisasi pelayanan. Kantor Regional I BKN Yogyakarta turut serta berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan membuat inovasi pelayanan publik di bidang layanan kepegawaian dengan konsep *paperless* melalui aplikasi berbasis *website*. Terobosan inovasi pelayanan ini disebut dengan “SEMAR” yang merupakan singkatan dari “Sistem Elektronik Manajemen ASN Ter-Rekonsiliasi”. Namun, dalam pelaksanaannya walaupun SEMAR memudahkan instansi/OPD di wilayah kerja Kantor Regional I BKN Yogyakarta dalam mengurus dokumen kepegawaian, aplikasi ini masih terdapat keluhan seperti jaringan yang terkadang aplikasi tersebut *error* atau *down* dan permasalahan lainnya yaitu terkait kesalahan data (ralat) pada KARIS/KARSU. Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan bagaimana inovasi pelayanan kepegawaian melalui SEMAR di Kantor Regional I BKN Yogyakarta.

Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan model analisis interaktif (*interactive model*) yang dikembangkan oleh Miles, Huberman dan Saldana (2014:13) yakni, pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan kesimpulan. Teknik pemilihan informan dilakukan dengan *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Fokus pada penelitian ini adalah inovasi pelayanan kepegawaian melalui SEMAR di Kantor Regional I BKN Yogyakarta dengan sub fokus yang dikaitkan dengan atribut inovasi Everett M. Rogers (2003) yang terdiri dari lima aspek, yaitu keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*triability*), dan kemudahan diamati (*observability*). Peneliti menggunakan teknik keabsahan data dengan metode triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi SEMAR adalah sebuah aplikasi berbasis *website* yang bisa diakses di seluruh wilayah kerja Kantor Regional I BKN Yogyakarta untuk pelayanan kepegawaian di Bidang Mutasi dan Status Kepegawaian. Dalam pelaksanaannya, pelayanan *paperless* melalui SEMAR memberikan keuntungan atau nilai lebih, kemudahan penggunaan, dan sudah sesuai dengan norma yang ada. SEMAR juga sudah melewati tahap uji coba dan sosialisasi. Namun, inovasi SEMAR masih terdapat beberapa kendala dalam penggunaannya dikarenakan kurangnya kemampuan sumber daya manusia dalam menyesuaikan perubahan sistem yang semula manual menjadi digital sehingga tujuan dari dibuatnya SEMAR belum berjalan maksimal.

Kata kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, SEMAR (Sistem Elektronik Manajemen ASN Ter-Rekonsiliasi)

SUMMARY

The government must be able to respond to the demands of the times and the current conditions of the 4.0 industrial revolution era which are all digital. With these technological advances, public services must also have innovations related to technology, namely by digitizing services. Regional Office I BKN Yogyakarta participated in trying to improve service quality by making public service innovations in the field of civil services with a paperless concept through website-based applications. This service innovation breakthrough is called "SEMAR" which stands for "Reconciled ASN Management Electronic System". However, in its implementation, although SEMAR makes it easier for agencies/OPD in the working area of BKN Yogyakarta Regional Office I in managing civil documents, this application still has complaints such as networks that sometimes the application is errored or down and other problems related to data errors on KARIS/KARSU. The purpose of this study is to describe how the innovation of civil service through SEMAR at the Regional Office I BKN Yogyakarta.

The type of research used is descriptive qualitative research with an interactive analysis model developed by Miles, Huberman and Saldana (2014: 13), namely, data collection, data condensation, data presentation, and conclusions. The informant selection technique was carried out by purposive sampling. Data collection uses interviews, observation and documentation methods. The focus of this research is on civil service innovation through SEMAR at the Regional Office I BKN Yogyakarta with sub-focuses associated with Everett M. Rogers' (2003) innovation attributes consisting of five aspects, namely relative advantage, compatibility, complexity, triability, and observability. Researchers used data validity techniques using the source triangulation method.

The results showed that SEMAR innovation is a website-based application that can be accessed throughout the work area of Regional Office I BKN Yogyakarta for civil services in the Mutation and Personnel Status Division. In its implementation, paperless services through SEMAR provide advantages or added value, ease of use, and are in accordance with existing norms. SEMAR has also passed the trial and socialization stage. However, SEMAR innovation still has some obstacles in its use due to the lack of human resource capacity in adjusting the system changes from manual to digital so that the purpose of making SEMAR has not run optimally.

Keywords: Innovation, Public Service, SEMAR (Reconciled ASN Electronic Management System)