

**KOMPETENSI PEGAWAI DALAM PENERAPAN SAPK DI BADAN KEPEGAWAIAN
DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KOTA TERNATE PROVINSI
MALUKU UTARA**

Ika Sahilla Putri
NPP. 29. 1678

*Asdaf Kota Ternate Provinsi Maluku Utara
Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik*

Email: ikhasyila@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Bureaucratic reform related to human resources, one of which is the competence of employees in the application of personnel service application systems in the era aimed at improving abilities and skills in serving the community and employees. Able to compete with the world in terms of the use of technology and information so that their competencies become superior. **Purpose:** This study aims to determine and describe the competence of employees in the application system of personnel services in the civil service agency and human resource development of Ternate City. **Method:** The technique used in The research design used in this research is a qualitative descriptive research approach and is subjective. And the data analysis techniques used are data reduction, data presentation and conclusion drawing or verification. **Result:** The results of the study indicate that the competence of employees in implementing the personnel service application system in the Ternate City staffing and human resource development agency has not gone well, this is evidenced by the fact that there are still many employees who still do not understand the use of technology and information, especially for those who are not old enough. young again. Some of the obstacles to increasing employee competence are the absence of implementing education and training due to the reallocation of funds for COVID-19 which aims to reduce the spread of the virus, supporting facilities and infrastructure in this case, namely computers and printers that are still lacking, as well as resource persons or managers. The data is still very little so that it affects the slowness of the service that is carried out. **Conclusion :** The Ternate City Personnel and Human Resources Development Agency has carried out the use of SAPK well. this is evidenced by several competencies that have been achieved by employees of the Ternate City Personnel and Human Resources Development Agency. **Keywords:** Competence, Application, Personnel Service Application System.

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Reformasi birokrasi yang berkaitan dengan sumber daya manusia dimana salah satunya adalah kompetensi pegawai dalam penerapan sistem aplikasi pelayanan kepegawaian dalam era bertujuan untuk meningkatkan kemampuan serta keterampilan dalam melayani masyarakat dan pegawai. Mampu bersaing dengan dunia dalam hal penggunaan teknologi dan informasi sehingga kompetensi yang dimiliki menjadi lebih unggul. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kompetensi pegawai dalam penerapan sistem aplikasi pelayanan kepegawaian di badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia Kota Ternate. **Metode:** Teknik yang digunakan dalam penelitian masalah ini yaitu Teknik pendekatan penelitian deskriptif kualitatif dan bersifat subyektif. Serta teknik analisi data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil/Temuan: Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai dalam penerapan sistem aplikasi pelayanan kepegawaian di badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia Kota Ternate belum berjalan dengan baik, hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya pegawai yang masih kurang paham dalam penggunaan teknologi dan informasi terutama untuk kalangan yang usianya sudah tidak muda lagi. Adapun beberapa hambatan pada peningkatan kompetensi pegawai ialah tidak adanya pelaksanaan pendidikan dan pelatihan yang disebabkan realokasi dana untuk covid-19 yang bertujuan untuk mengurangi penyebaran virus, sarana dan prasarana yang menunjang dalam hal ini dimaksudkan yaitu komputer dan printer yang masih kurang, serta narasumber atau pengelola data yang masih sangat sedikit sehingga memengaruhi lambatnya pelayanan yang terlaksana. **Kesimpulan:** Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Ternate sudah menjalankan penggunaan SAPK dengan baik, hal ini dibuktikan dengan beberapa kompetensi yang telah dicapai oleh pegawai Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Ternate. .

Kata kunci: Kompetensi, Penerapan, Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Reformasi yang dilakukan sejak melewati masa krisis yang dihadapi oleh Indonesia sudah berhasil menempatkan dasar-dasar politik untuk kehidupan demokrasi di Indonesia. Namun, kondisi tersebut belum dapat menempatkan Indonesia menjadi sejajar dengan negara lain, yang bisa dibilang masih tertinggal meski sudah tidak sejauh dulu lagi. Dalam *Grand Design* Reformasi Birokrasi terdapat 3 (tiga) sasaran yang ingin dicapai yaitu terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas dari Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN), terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, dan meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi. Selain sasaran, dalam *Grand Design* Reformasi Birokrasi juga terdapat 8 (delapan) area perubahan yang mejadi tujuan dalam kegiatan atau rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pada pelaksanaan reformasi birokrasi SDM aparatur masih mengalami beberapa masalah yang sampai pada saat ini terus dipertanyakan baik dalam segi profesionalitas, kualitas, dan kuantitas ASN. Berdasarkan sasaran dan area perubahan dari reformasi birokrasi kita dapat berfokus pada sasaran “meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi” dan area perubahan “sumber daya manusia aparatur” dan “pola pikir (*mind set*) dan budaya kerja (*culture set*) aparatur. Kedua hal tersebut menunjukkan bahwa adanya reformasi bertujuan untuk menghasilkan sumber daya aparatur yang berkualitas tinggi serta inovatif guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kualitas Sumber Daya Manusia sendiri berpengaruh terhadap kinerja individu dalam peningkatan kompetensi. Karena kompetensi adalah kemampuan yang dibutuhkan setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja. Menurut Spencer (1993) dalam buku

Sudarmanto Kompetensi sebagai hubungan karakteristik personal, perilaku, dan kinerja. Di dalam kompetensi hubungan personal diartikan sebagai hubungan karakteristik personal yang kemudian dari hubungan tersebut menjadi sebuah tindakan seseorang dalam suatu pekerjaan yang juga ditentukan sejauh mana untuk mendukung keterampilan atau keahlian yang dipunya. Dari tindakan tersebut menjadi sebuah hasil yang baik dan dari hasil yang baik tersebut menjadikan seseorang dengan penampilan kerja yang baik serta sumber daya manusia yang unggul dan profesional.

Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government sendiri termuat dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003. Pengembangan *e-government* menekankan pada pemanfaatan teknologi informasi di instansi pemerintah pusat serta daerah secara komprehensif dan terintegrasi dalam setiap pelayanan yang diterapkan. Sistem informasi yang terdiri dari empat unsur utama yaitu manusia (*user*), perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), basis data dan jaringan. Keempat unsur tersebut bersatu menjadi sebuah sistem yang dimana akan menciptakan aliran informasi yang sistematis, akurat dan cepat. Sehingga dibutuhkan dengan kebutuhan akan akses data pegawai, pengambilan keputusan serta pelayanan kepada masyarakat.

Dengan menindaklanjuti Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, sehingga dibuatkan sebuah aplikasi pelayanan yang termuat dalam Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Pemanfaatan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) sebagai bentuk pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi pada pengoperasiannya.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Penerapan aplikasi ini di lapangan masih terdapat permasalahan, sebagaimana pada penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Fandy Asyik di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Fak-fak, Provinsi Papua Barat (2021:11), menuliskan bahwa kendala yang dialami dalam penerapan SAPK salah satunya yaitu kurangnya pegawai yang berlatar pendidikan komputer atau mengikutkan pegawai yang mempunyai potensi dan minat pada bidang pengembangan teknologi informasi. Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Zafrul Dedy Setyawan dan Indah Prabawati di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur (2021:168) memaparkan bahwa Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur yang sudah memiliki aplikasi MySAPK sudah lumayan lama akan tetapi penggunaan aplikasi ini baru-baru saja mulai dipergunakan kembali dikarenakan baru bisa beroperasi dan mulai diperhatikan sesuai kewajiban dan tanggung jawab pribadi sehingga dalam melaksanakannya telah berdasar pada Standar Operasional Prosedur yang digunakan sehingga menjadi lebih efektif serta efisien.

**REKAPITULASI PNS BERDASARKAN JENIS JABATAN DAN
TINGKAT PENDIDIKAN DI LINGKUP PEMERINTAH KOTA
TERNATE**

Jenis Jabatan	Tingkat Pendidikan	Jumlah
Jabatan Struktural	SLTA	74
	Diploma I	1
	Diploma III/Sarjana Muda	26
	Diploma IV	24
	S-1/Sarjana	597
	S-2	126
	S-3/Doktor	3
Jabatan Fungsional Tertentu	Diploma I	2
	Diploma II	80
	Diploma III/Sarjana Muda	258
	Diploma IV	28
	S-1/Sarjana	1423
	S-2	73
	S-3/Doktor	1
	SLTA	141
Jabatan Fungsional Umum	Sekolah Dasar	5
	SLTA	811
	SLTP	6
	Diploma I	8
	Diploma II	42
	Diploma III/Sarjana Muda	111
	Diploma IV	14
	S-1/Sarjana	696
	S-2	36
	S-3/Doktor	1

Pada tabel diatas salah satu jabatan struktural yang ditempati oleh pegawai yang memiliki jenjang pendidikan yaitu SLTA adalah kepala seksi kelurahan. Hal ini bisa dikatakan bahwa pegawai tersebut memiliki kompetensi sebagaimana yang diketahui yaitu keterampilan, kemampuan dan perilaku sehingga mampu menduduki jabatan struktural menjadi kepala seksi kelurahan. Berdasarkan penelitian yang sebelumnya diuraikan Penulis selaras dengan pernyataan yang pernah Penulis tanyakan kepada salah satu operator yang berada di BKPSDMD yang didukung oleh Tabel Rekapitulasi Pegawai Berdasarkan Jabatan dan Pendidikan di Kota Ternate saat diwawancarai melalui telepon pada 28 Oktober 2021 yang mengatakan bahwa penerapan SAPK di Kota Ternate masih belum maksimal karena tidak semua pegawai paham dan mampu mengoperasikan sistem aplikasi pelayanan kepegawaian, penggunaan aplikasi bukan saja dilihat dari pengalaman pegawai dalam penggunaan teknologi informasi akan tetapi faktor umur juga sangat mempengaruhi kemampuan pegawai, terutama oleh pegawai yang sudah lanjut usia dan sering mengalami kelupaan pada masa akhir pensiunnya, serta masih banyak Aparatur Sipil Negara yang mengabaikan pengisian Data Mandiri padahal hal ini berguna untuk mengatur database yang dibutuhkan sehingga tidak perlu pelayanan yang berulang-ulang.

Untuk menanggapi permasalahan tersebut, dalam berita Badan Kepegawaian Negara yang diterbitkan pada tanggal 27 Mei 2021 yang menyebutkan bahwa Supranawa Yusuf selaku Wakil Kepala Badan Kepegawaian Negara pada rapat memberitahukan bahwa “Program Pemutakhiran data mandiri Aparatur Sipil Negara dan Pejabat Pimpinan Tinggi Non-Aparatur Sipil Negara memberi kesempatan kepada setiap pegawai untuk dapat memeriksa serta memutakhirkan data masing-masing melalui aplikasi MySAPK” Selanjutnya diharuskan mengisi data mandiri melalui Surat Edaran oleh Gubernur Maluku Utara. Hal ini menyebabkan banyak Pegawai harus memaksakan diri agar mampu mengisi data mandiri yang pada awalnya masih belum memahami teknologi sedikitpun terutama pegawai yang sudah berusia lanjut, akan tetapi banyak juga pegawai-pegawai muda yang ternyata belum paham akan teknologi informasi.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, mengangkat judul seperti peneliti. Penelitian Muhammad Fandy Asyik (2021) yang berjudul *Implementasi Kebijakan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat*. Penggunaan SAPK sebagai proses pelayanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kabupaten Fakfak dapat terlaksana secara lebih efektif dan efisien. Akan tetapi masih memiliki beberapa hambatan salah satunya yang paling menonjol adalah komunikasi yang dimaksud disini adalah Jaringan Internet serta

transportasi. Penelitian Zafrul Dedy Setyawan dan Indah Prabawati (2021) yang berjudul *Implementasi Program Berbasis Inovasi Pelayanan Kepegawaian Sistem Aplikasi Pelayanan kepegawaian (Sapk) (Studi Pada Aplikasi Layanan Pensiun Pegawai Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur)* berdasarkan hasil penelitian adalah Aparatur Sipil Negara pemerintah Provinsi Jatim sudah menjalankan sesuai kewajiban dan tanggung jawab pribadi sehingga dalam melaksanakannya telah berdasar pada Standar Operasional Prosedur yang digunakan sehingga menjadi lebih efektif serta efisien. Akan tetapi karena penerapan yang terlambat banyak pegawai yang masih belum bisa memaksimalkan pelayanan dalam aplikasi SAPK.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Peneliti melakukan penelitian berbeda dengan penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Kompetensi Pegawai dalam Penerapan SAPK di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Ternate Provinsi Maluku Utara sedangkan penelitian sebelumnya Implementasi Kebijakan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat dan Implementasi Program Berbasis Inovasi Pelayanan Kepegawaian Sistem Aplikasi Pelayanan kepegawaian (Sapk) (Studi Pada Aplikasi Layanan Pensiun Pegawai Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur). Metode yang digunakan juga berbeda dari kedua penelitian terdahulu yaitu menggunakan metode Kuantitatif sedangkan punya peneliti saat ini menggunakan metode kualitatif.

1.5 Tujuan.

Penelitian ini bertujuan Untuk menganalisis Kompetensi Pegawai dalam Penerapan SAPK di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Ternate Provinsi Maluku Utara.

II. METODE

Penelitian ini, peneliti akan menggunakan pendekatan penelitian, yaitu dengan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif dan bersifat subyektif menurut Sugiyono. menyebutkan bahwa penelitian Kualitatif adalah mengkaji perspektif partisipan dengan strategi-strategi yang bersifat interaktif dan fleksibel yang ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut pandang partisipan.

Penulis memperoleh data dalam penelitian dengan melakukan wawancara, observasi dokumentasi dan triangulasi/gabungan. Dalam memperoleh data kualitatif peneliti melakukann wawancara dengan beberapa bagian penting dalam Badan Kepagawaian Daerah (BKD) yang terdiri dari

Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia beserta Kepala bidang 2 orang, kepala sub bidang, Operator SAPK dan Pegawai Negeri Sipil Kota Ternate.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini akan menunjukkan data penelitian dan pembahasannya. Data penelitian diperoleh melalui ketiga teknik pengumpulan data yang di jelaskan pada bab sebelumnya. Semua data dan fakta penelitian di analisis menggunakan teori Spencer dan Spencer (1993) dalam Sudarmanto,(2009:54) yang meliputi lima dimensi. Lima dimensi ini akan di ukur kriteria yang dijelaskan pada bagian beikut ini.

3.1 Motif

Motives atau Motif adalah sesuatu yang mengarahkan dan mendorong seseorang untuk melakukan suatu Tindakan untuk mencapai tujuan khusus atau dengan kata lain motif ini berupa motivasi seseorang dalam melaksanakan sebuah tindakan. Jika aparatur memiliki motivasi tinggi dalam bekerja akan sangat berpengaruh terhadap hasil yang diperoleh.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kepala BKPSDM Kota Ternate Bapak Samiin Marsaoly,S.STP mengatakan bahwa :

“ menurut saya motivasi kerja para pegawai di BKPSDM Kota Ternate belum baik. Karena masih saya dapati pegawai yang lalai dalam pelaksanaan apel contohnya masih didapati pegawai yang terlambat dan yang tidak di kantor pada saat jam kerja”.

Kemudian Hasil wawancara selanjutnya yang dikatakan oleh Kepala Bidang Pengadaan, Pemberhentian Dan Informasi Ibu Nany Wardhany, S.KOM dalam wawancara yang penulis lakukan pada, mengatakan bahwa:

“ motivasi kerja pegawai belum baik karena sarana dan prasarana seperti meja dan kursi serta komputer dan kelengkapannya untuk bekerja terbatas dengan jumlah pegawai keseluruhannya. Serta ruangan yang masih terlalu sempit dan kurang leluasa mengakibatkan banyak pegawai yang lebih memilih bekerja diluar kantor karena tidak ada tempat untuk mereka di dalam ruangan. Selain itu, gangguan jaringan internet yang terjadi karena mati lampu membuat para pegawai malas dan memilih menunda pekerjaan sampai hampir *deadline*.”

Berdasarkan hasil wawancara penulis dapatkan bisa diketahui bahwa motivasi kerja pegawai BKPSDMD Kota Ternate belum baik. Hal tersebut disebabkan karena pengawasan langsung dari kepala BKPSDMD tidak dapat dilakukan setiap saat dan penerapan *reward and punishment* belum diterapkan secara tegas. Selain itu, sarana dan prasarana kantor masih belum memadai sehingga mengurangi minat pegawai untuk melaksanakan pekerjaannya.

3.2 Sifat

Traits atau sifat merupakan karakter yang ada pada diri sendiri atau watak yang dicerminkan dari perilaku orang tersebut dan bagaimana seseorang merespon sesuatu dan kondisi tertentu. Karakteristik dapat dilihat dari bagaimana pegawai tersebut menghadapi pekerjaan dan bagaimana dia mematuhi aturan yang berlaku. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala Badan BKPSDMD Kota Ternate, Bapak Samiin Marsaoly, S.STP, beliau menyampaikan bahwa :

“pegawai yang ada di BKPSDMD ini selalu saya intruksikan untuk menerapkan pelayanan yang ramah, sopan dan santun kepada pegawai atau masyarakat yang datang untuk meminta pelayanan. Serta senantiasa mengingatkan akan pentingnya kedisiplinan dalam bekerja karena setiap orang pasti memiliki urusan dan kepentingan lain yang berbeda-beda namun kita dituntut untuk selalu professional dalam bekerja.”

Penulis dapat menyimpulkan bahwa pegawai yang melaksanakan tugas pada pelayanan kepegawaian sudah menunjukkan sikap baik dan professional dalam bekerja. Mereka dapat mengendalikan diri dalam memberikan dengan tidak melanggar peraturan, maka poduk pelayanan yang dihasilkan juga sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

3.3 Konsep Diri

Konsep diri berkaitan dengan persepsi individu tentang diri. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu Kepala Bidang Pengadaan, Pemberhentian Dan Informasi Ibu Nany Wardhany, S.KOM beliau menyatakan bahwa :

“saya selalu berusaha untuk melakukan yang terbaik dalam pekerjaan saya senantiasa meningkatkan kapasitas diri melalui pengetahuan dan berbagi dengan sesame rekan kerja agar kita bisa saling bertukar pikiran. Kemampuan atau kompetensi yang saya punya dalam bekerja membantu saya lebih percaya diri dan bekerja dengan maksimal. Seperti dalam hal ini penggunaan tekonologi , di BKPSDMD Kota Ternate ini belum pernah diadakan Diklat atau Bimtek Khusus untuk mengajarkan penggunaan aplikasi *On Line* dalam pekerjaan pegawai. Akan tetapi rasa ingin tahu saya dan motivasi kerja saya maka saya berusaha untuk mencari tahu dan mempelajarinya sendiri secara otodidak, begitu juga dengan beberapa pegawai yang lain.”

Dimensi ini juga mengarah pada bagaimana aparatur bersikap kepada rekan kerja, atasan, bawahan dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Selain itu, kualitas pelayanan yang diberikan berkaitan dengan kapasitas diri yang dimiliki pegawai tersebut.

Berdasarkan analisis tersebut, dapat pahami bahwa salah satu kompetensi yang perlu dimiliki aparatur ialah memiliki rasa percaya diri yang dibekali dengan pengetahuan dan kemampuan. Dalam pelaksanaan penelitian, penulis melihat secara langsung bagaimana pegawai BKPSDMD Kota Ternate telah menunjukkan sikap yang terbaik dalam melayani.

3.4 Pengetahuan

Pengetahuan bisa dibilang sebagai salah satu unsur penting dalam membentuk kompetensi. Pengetahuan sangat berpengaruh pada pegawai karena akan memudahkan pada setiap penyelesaian pekerjaannya. Berdasarkan data yang penulis peroleh yaitu Pendidikan terakhir pegawainya yang paling tinggi adalah lulusan sarjana (S-2). Semakin tinggi tingkat Pendidikan Aparatur Sipil Negara (ASN), maka semakin banyak pula pengetahuan pengalaman yang dapat diterima dan diterapkan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat Kepala BKPSDMD Kota Ternate dalam wawancara yang menyatakan bahwa :

“penempatan pegawai saat ini diprioritaskan agar sesuai dengan kompetensinya, walaupun ada beberapa pegawai yang tidak sesuai mengingat kota ternate juga masih kekurangan jumlah pegawai pada bidang-bidang tertentu terutama dalam bidang informasi dan komunikasi. Tetapi secara keseluruhan pegawai BKPSDMD Kota Ternate selalu berupaya menyelesaikan tugas sebaik mungkin serta mampu beradaptasi dengan cepat terhadap bidang tugas yang diemban sekarang guna terwujudnya pelayanan yang baik.”

Faktor pengalaman dalam mengikuti Pendidikan dan pelatihan juga menjadi faktor penentu tingkat pengetahuan yang dimiliki aparatur. Maka dapat dilihat bahwa pengetahuan menjadi kunci dalam penyelesaian tugas dan tanggungjawab sebagai ASN salah satunya adalah tingkat pengetahuan yang dimiliki berdasarkan Pendidikan dan pelatihan yang berkaitan dengan pekerjaannya. Setiap pegawai berhak untuk mengembangkan diri dan meningkatkannya kompetensinya asalkan mereka sendiri memiliki tekad dan keinginan yang besar untuk menjadi lebih baik lagi serta menyadari bahwa Pendidikan dan pengalaman itu penting bagi dirinya dan bagi orang yang akan menerima pelayanan darinya.

3.5 Keterampilan

Keterampilan adalah suatu keahlian atau kemampuan yang didapati seseorang guna melaksanakan tugas tertentu dengan baik. Untuk mewujudkannya, maka dibutuhkan faktor pendukung yang menopang keterampilan tersebut, diantaranya fasilitas dan sikap positif serta adanya dukungan dari pihak lain.

Keterampilan pegawai BKPSDMD Kota Ternate belum baik karena belum diadakan peningkatan Pendidikan dan pelatihan yang berhubungan dengan penggunaan aplikasi dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga pegawai kurang terampil dalam mnegoperasikan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian. Selain itu, hambatan lainnya adalah sarana dan prasarana yang pada kenyataan

masih belum maksimal dan masih sering ada gangguan sehingga mengganggu proses dalam bekerja.

3.6 Faktor Penghambat dan Pendukung Kompetensi Pegawai Dalam Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Ternate

Faktor penghambat merupakan faktor yang dapat mengakibatkan kompetensi seorang pegawai menjadi kurang baik yang berdampak terhadap pelayanan yang tidak maksimal dalam mewujudkan pelayanan kepegawaian. Adapun beberapa faktor yang menghambat kompetensi pegawai dalam penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian BKPSDMD Kota Ternate sebagai berikut :

1. Keterbatasan Anggaran dan Narasumber
2. Belum terlaksana pengawasan langsung, reward and punishment dari pimpinan instansi
3. Keterbatasan kebutuhan dan kuota peserta Pendidikan dan Pelatihan
4. Kurangnya kuantitas dan kualitas Sumber Daya Aparatur
5. Sarana dan prasarana kerja belum memadai

3.7 Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Hambatan Kompetensi Pegawai Dalam Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Ternate

Upaya dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan kepegawaian seharusnya bukan hanya tugas pimpinan saja yang harus bekerja dengan maksimal, tetapi juga seluruh pegawai yang ada di BKPSDM Kota Ternate, karena mereka sebagai roda penggerak organisasi dalam menyelesaikan tugas pokok dan fungsinya. Kinerja maksimal yang dihasilkan seluruh pegawai dapat meningkatkan kompetensi mereka baik melalui pendidikan dan pelatihan, seminar, kursus dan sebagainya. Peningkatan kompetensi diharapkan mampu meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku. Hal professional terus-menerus dan ini harus dilakukan secara berkesinambungan. Tujuan diadakan secara terus-menerus adalah agar aparatur yang memiliki kompetensi tersebut mengalami perbaikan dan peningkatan

Upaya yang dilakukan tersebut bertujuan untuk mengatasi hambatan yang ada dan meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian bagi pegawai. Adapun upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kompetensi untuk mewujudkan pelayanan adalah sebagai berikut

1. Mengusulkan rancangan anggaran untuk pelaksanaan pendidikan dan pelatihan

2. Melaksanakan pengawasan langsung dan menerapkan sistem reward and punishment secara tegas
3. Melaksanakan pendidikan formal dan pendidikan non-formal (pelatihan)
4. Menambahkan Jumlah Aparatur
5. Melengkapi sarana dan prasarana

3.8 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan indikator penelitian penulis menemukan bahwa penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian dinilai belum terlalu baik karena keterbatasan anggaran dimana pada saat ini pelaksanaan Pendidikan dan pelatihan Kurangnya narasumber untuk memberikan pelatihan. Reward dan punishment juga masih belum diterapkan secara tegas oleh pimpinan. Keterbatasan kebutuhan dan kuota peserta Pendidikan dan pelatihan. Kurangnya kuantitas dan kualitas sumber daya aparatur. Sarana dan prasarana yang belum memadai.

3.9 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis mampu memecahkan masalah dalam pelaksanaan Pegawai Dalam Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Ternate adalah dengan mengusulkan rancangan anggaran untuk melaksanakan Pendidikan dan pelatihan dalam rangka meningkatkan kompetensi pegawai. Melaksanakan pengawasan langsung serta menerapkan sistem *reward and punishment* secara tegas. Melaksanakan Pendidikan formal dan Pendidikan non-formal (pelatihan). Menambahkan jumlah pegawai sehingga proses pelayanan dan pekerjaan lebih cepat selesai, dan melengkapi sarana dan prasarana yang masih kurang.

IV KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan penulis mengenai Kompetensi Pegawai Dalam Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Ternate Provinsi Maluku Utara, penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kompetensi Pegawai Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Ternate Provinsi Maluku Utara dalam penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian dinilai belum terlalu baik disebabkan masih terjadi beberapa permasalahan pada dimensi yang dibahas. Dimana dalam dimensi motif masih ditemukan ASN yang memiliki motivasi kerja yang rendah dalam pemikiran yang menghambat pekerjaannya. Pada dimensi pengetahuan masih sangat banyak pegawai yang memiliki pengetahuan yang terbatas apalagi mengenai pelayanan kepegawaian dengan menggunakan sistem aplikasi pelayanan

kepegawaian. Dan dimensi keterampilan juga pegawai hanya memiliki pemahaman dan kemampuan yang sangat terbatas terutama untuk mengoperasikan teknologi.

2. Faktor yang menghambat kompetensi pegawai dalam penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber daya Manusia Kota Ternate Provinsi Maluku Utara adalah keterbatasan anggaran dimana pada saat ini pelaksanaan Pendidikan dan pelatihan. Kurangnya narasumber untuk memberikan pelatihan. Reward dan punishment juga masih belum diterapkan secara tegas oleh pimpinan. Keterbatasan kebutuhan dan kuota peserta Pendidikan dan pelatihan. Kurangnya kuantitas dan kualitas sumber daya aparatur. Sarana dan prasarana yang belum memadai, seperti kurangnya komputer dan printer yang bermasalah. Faktor pendukung yang ada ialah *wifi* yang lebih baik yaitu jaringan 5G yang memungkinkan pelayanan dalam penggunaan SAPK lebih cepat.
3. Upaya yang dapat dilakukan Untuk mengatsi hambatan Kompetensi Pegawai Dalam Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Ternate adalah dengan mengusulkan rancangan anggaran untuk melaksanakan Pendidikan dan pelatihan dalam rangka meningkatkan kompetensi pegawai. Melaksanakan pengawasan langsung serta menerapkan sistem *reward and punishment* secara tegas. Melaksanakan Pendidikan formal dan Pendidikan non-formal (pelatihan). Menambahkan jumlah pegawai sehingga proses pelayanan dan pekerjaan lebih cepat selesai. dan melengkapi sarana dan prasarana yang masih kurang.

KETERBATASAN PENELITIAN : penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Dengan segala keterbatasan dikarenakan penelitian ini dilakukan pada masa pandemi Covid-19

ARAH MASA DEPAN PENELITIAN : penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar Perlu adanya arahan petunjuk atau arahan kepada anggota/petugas lapangan ketika melakukan program MySAPK dan Perlu persediaan yang memadai dengan sarana dan prasarana yang maksimal.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Ternate beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan Penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI DAFTAR PUSTAKA

Asyik, M. ., Sumaryadi, N., & Mulyati, D. (2021). *Implementasi Kebijakan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Ö Sapk Ô Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat*. 1–12.

Sudarmanto, S. M. (2020). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Sapk, A. P., Ilmu, S., Negara, A., Publik, J. A., Ilmu, F., Ilmu, S., Negara, A., Publik, J. A., & Ilmu, F. (n.d.). *Implementasi program berbasis inovasi Implementasi program berbasis inovasi pelayanan kepegawaian sistem (studi pada aplikasi layanan pensiun pegawai di badan kepegawaian daerah provinsi jawa timur) Zafrul Dedy Setyawan Indah Prabawati*. 159–170.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025

Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Pemanfaatan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian