

EFEKTIVITAS PELAYANAN KENAIKAN JABATAN FUNGSIONAL PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Author:

Maria Ekowati¹, Sunaryo Dilengan²

Affiliation:

^{1,2}Institut Pemerintahan Dalam Negeri
Jalan Ir Soekarno Km. 20 Jatinangor – Sumedang, Jawa Barat

Email:

mariaekowati@ipdn.ac.id¹, sdilengan18@gmail.com²

***Corresponding Author**

Maria Ekowati
Fakultas Manajemen Pemerintahan
Institut Pemerintahan Dalam Negeri
mariaekowati@ipdn.ac.id

Received: July 15, 2022

Revised: July 30, 2022

Accepted: August 27, 2022

Available Online: December 1, 2022

ABSTRAK

Pelayanan kenaikan jabatan fungsional arsiparis merupakan tanggung jawab dari Badan Kepegawaian Daerah dalam mengembangkan karir jabatan fungsional arsiparis di daerah. Dalam masa pandemi covid-19 pelayanan yang diberikan harus mampu beradaptasi dengan kondisi pandemi covid-19 yang telah ditetapkan sebagai bencana nasional non-alam di Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan kenaikan jabatan fungsional arsiparis pada masa pandemi covid-19 di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik dokumentasi dan wawancara. Teknik analisis data terdiri dari reduksi data, *display* data dan verifikasi data berdasarkan pada tolak ukur efektivitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kenaikan jabatan fungsional arsiparis belum berjalan dengan efektif. Terbukti dari tidak tercapainya target pelayanan pada masa pandemi covid-19, ketidakmampuan pelaksana pelayanan dalam melakukan adaptasi dengan pandemi covid-19, menurunnya kepuasan kerja jabatan fungsional arsiparis serta kurangnya tanggung jawab dari Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat dalam melakukan pelayanan kenaikan jabatan fungsional arsiparis. Mengatasi hambatan tersebut maka Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat perlu membuat inovasi pelayanan kenaikan jabatan fungsional arsiparis, melakukan sosialisasi kenaikan jabatan fungsional arsiparis serta mengembangkan kapasitas pelayanan kenaikan jabatan fungsional arsiparis.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik, Kenaikan Jabatan dan Arsiparis.

ABSTRACT

Archivist functional promotion services are the responsibility of the Regional Civil Service Agency in developing career archivist functional positions in the regions. During the Covid-19 pandemic, the services provided must be able to adapt to the conditions of the Covid-19 pandemic which have been designated as a non-natural national disaster in Indonesia. The purpose of this study was to determine the effectiveness of serving as an archivist functional promotion during the Covid-19 pandemic at the West Kalimantan Provincial Civil Service Agency. This research

uses a descriptive analysis research type with a qualitative approach. Data collection was carried out using documentation and interview techniques. Data analysis techniques consist of data reduction, data display and data verification based on effectiveness benchmarks. The results of the study show that the service for promotion to the functional position of the archivist has not been effective. Evidenced by the failure to achieve service targets during the Covid-19 pandemic, the inability of service providers to adapt to the Covid-19 pandemic, decreased job satisfaction for archivist functional positions and the lack of responsibility from the Regional Personnel Agency of West Kalimantan Province in carrying out services for promotion to archivist functional positions. Overcoming these obstacles, the Regional Personnel Agency of West Kalimantan Province needs to innovate service for promotion of functional position of archivist, socialize promotion of functional position of archivist and develop service capacity for promotion of functional position of archivist.

Keywords: Effectiveness, Public Service, Promotion and Archivist.

PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia telah menindaklanjuti penetapan covid-19 sebagai pandemi global dengan menetapkan covid-19 sebagai bencana nasional dengan status darurat yang berlaku mulai tanggal 13 April 2020.¹ Penetapan tersebut dituangkan kedalam Keputusan Presiden (Keppres) No. 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non-Alam Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) Sebagai Bencana Nasional.² Pandemi Covid-19 telah memberikan banyak dampak dan perubahan yang sangat dirasakan oleh masyarakat dan pemerintah. Selain merubah tatanan pola hidup masyarakat, pandemi covid-19 juga mempengaruhi pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan maka setiap organisasi pemerintahan wajib menetapkan standar pelayanan sebagaimana yang diamanatkan dalam UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Standar pelayanan dapat menjadi tolak ukur serta pedoman dalam melakukan pelayanan. Selain itu standar pelayanan juga dapat digunakan dalam menilai kualitas pelayanan publik. Menindaklanjuti amanat penetapan standar pelayanan tersebut maka dibuatlah pedoman standar pelayanan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.³

¹ "WHO Resmi Nyatakan Virus Corona COVID-19 Sebagai Pandemi," diakses 18 November 2021, <https://health.detik.com/berita-detikhealth/d-4935355/who-resmi-nyatakan-virus-corona-covid-19-sebagai-pandemi>.

² *Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 Tentang Penetapan Bencana Non-Alam Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) Sebagai Bencana Nasional.*

³ *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.*

Namun sejauh ini standar pelayanan publik yang diterapkan oleh kebanyakan organisasi perangkat daerah belum dapat di implementasikan dengan baik dapat dibuktikan dari kualitas pelayanan yang tidak efektif oleh berbagai organisasi perangkat daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik.⁴ Selain itu pengaruh dari pandemi covid-19 yang membawa tatanan kehidupan baru (*new normal*) juga mempengaruhi pelayanan publik sehingga standar pelayanan publik harus disesuaikan dengan tuntutan pandemi agar dapat menekan laju penularan covid-19 dalam proses pelayanan publik.

Standar pelayanan publik telah diatur oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat dalam Surat Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 71 /Bkd-A Tahun 2020 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat.⁵ Surat keputusan tersebut mengatur standar pelayanan terhadap 28 jenis layanan yang menjadi urusan Badan Kepegawaian Daerah. Kenaikan jabatan fungsional merupakan salah satu jenis layanan yang saat ini sedang menjadi perhatian publik, sejak adanya kebijakan dari pemerintah mengenai pemangkasan eselon struktural sehingga banyak Pegawai Negeri Sipil yang beralih ke jabatan fungsional.

Pasal 1 ayat (11) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara menjelaskan bahwa “Jabatan Fungsional adalah sekelompok jabatan yang berisi fungsi dan tugas berkaitan dengan pelayanan fungsional yang berdasarkan pada keahlian dan keterampilan tertentu.”⁶

Dalam standar pelayanan yang diatur dalam Surat Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 71 /Bkd-A Tahun 2020 komponen utama dalam standar pelayanan kenaikan jabatan fungsional yang harus dipenuhi dalam pelayanan kenaikan jabatan fungsional adalah melengkapi persyaratan pelayanan. Salah satu persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi oleh pegawai jabatan fungsional untuk dapat naik jabatan adalah memiliki sertifikat uji kompetensi serta sertifikat diklat. Untuk mendapatkan sertifikat tersebut maka pegawai tersebut harus mengikuti diklat serta uji kompetensi jabatan fungsional yang telah ditetapkan. Salah satu

⁴ “Standar Pelayanan Publik – Badan Kepegawaian Daerah Banjarmasin,” diakses 18 November 2021, <https://bdkbanjarmasin.kemenag.go.id/berita/standar-pelayanan-publik>.

⁵ *Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 71 /Bkd-A Tahun 2020 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat.*

⁶ *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara*

kendala dalam pelayanan diklat fungsional adalah mahalny anggaran biaya yang dibutuhkan dalam pelayanan diklat.⁷

Permasalahan terkait mahalny anggaran dalam pelayanan diklat serta uji kompetensi semakin diperparah dengan kondisi pandemi covid-19 yang membuat pemerintah mengambil kebijakan untuk melakukan relokasi anggaran demi penanganan covid-19. Berdasarkan jurnal penelitian terdahulu oleh Astiti (2020) menjelaskan dampak adanya COVID-19 mengharuskan pemerintah untuk memangkas anggaran dan dialokasikan untuk membantu masyarakat yang terdampak COVID-19.⁸ Proses pemangkasan anggaran dilakukan dengan tidak mencairkan anggaran semestinya dari APBN ke APBD kemudian Organisasi Perangkat Daerah dapat menyesuaikan pelayanan kegiatan yang merujuk ke anggaran yang jumlahnya lebih sedikit yang telah dikeluarkan oleh pemerintah.⁹

Adanya pemangkasan dan relokasi tersebut berdampak pada tidak tersedianya biaya untuk pelayanan diklat serta uji kompetensi sebagai salah satu persyaratan kenaikan jabatan fungsional. Permasalahan tersebut juga telah menjadi permasalahan bagi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat sejak masa pandemi tahun 2020. Data dalam Laporan Instansi Kinerja Pemerintah Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2020 menjelaskan bahwa terdapat hambatan dalam pelayanan kegiatan pada tahun anggaran 2020 yaitu pengembangan karir jabatan fungsional tidak dapat berjalan dengan baik dikarenakan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat tidak dapat mendukung pengiriman peserta uji kompetensi dan diklat dikarenakan kekurangan anggaran ditambah lagi permasalahan kekurangan anggaran dari beberapa Perangkat Daerah untuk memfasilitasi pengiriman peserta.¹⁰

Selain itu, data dalam Laporan Instansi Kinerja Pemerintah Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2020 juga menjelaskan adanya hambatan dalam pencapaian sasaran strategis yaitu terdapat penundaan pelayanan Uji Kompetensi Jabatan

⁷ “Panduan Orientasi Peserta Diklat Online Calon Pejabat Fungsional Pengembang Teknologi Pembelajaran (PTP),” diakses 18 November 2021, <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:InQAxhJfu6QJ:kepeg.auk.uns.ac.id/wp-content/uploads/sites/3/2013/09/Pedoman-Orientasi-Diklat-Online-PTP.docx+&cd=10&hl=ban&ct=clnk&gl=id>.

⁸ P. Astiti, “*Imbas Covid-19, Pemangkasan Anggaran Tidak Bisa Dihindari*,” Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Volume 5, Nomor 02, Desember 2020, Hlm 63.

⁹ Loc.Cit.

¹⁰ *Laporan Instansi Kinerja Pemerintah Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2020.*

Fungsional serta pendidikan dan pelatihan Jabatan Fungsional karena meningkatnya kasus pandemi Covid-19 yang berakibat pada minimnya keikutsertaan aparatur sipil negara dalam mengikuti diklat dan uji kompetensi.¹¹

Dengan demikian maka pelayanan kenaikan jabatan fungsional tidak dapat berjalan dengan baik dan berkelanjutan karena persyaratan pelayanan yang menjadi komponen utama dalam standar pelayanan tersebut belum terpenuhi. Mengingat bahwa kenaikan jabatan fungsional sangat mempengaruhi kepuasan kerja serta kesejahteraan aparatur sipil negara dalam meningkatkan kualitas kerjanya.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Efektivitas Pelayanan Kenaikan Jabatan Fungsional Pada Masa Pandemi Covid-19 di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat”. Penulis membatasi ruang lingkup penelitian pada permasalahan pelayanan kenaikan jabatan fungsional Arsiparis.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dalam penelitian ini dibuat perumusan masalah yaitu: Bagaimana Efektivitas Pelayanan Kenaikan Jabatan Fungsional Arsiparis Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat ?

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Efektivitas Pelayanan Kenaikan Jabatan Fungsional Arsiparis Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. (Simangunsong, 2017) berpendapat bahwa penelitian kualitatif sama dengan penelitian partisipatif dimana ia mampu beradaptasi dengan kondisi yang sedang terjadi di lapangan.¹²

Lokasi penelitian bertempat di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat. Lokasi ini dipilih karena terdapat kendala dalam pemenuhan persyaratan pelayanan kenaikan jabatan fungsional arsiparis pada masa pandemi covid-

¹¹ *Ibid.*, hlm 27.

¹² Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: ALFABETA.

19 yang menarik untuk diteliti dan hasil penelitian akan bermanfaat dalam mengembangkan ilmu administrasi publik.

Data dalam penelitian diperoleh dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Adapun informan atau narasumber dalam penelitian ini yaitu :

1. Kepala Sub Bagian Jabatan Fungsional Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
2. Pegawai Fungsional Analisis Jabatan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
3. Pegawai Fungsional Arsiparis Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Efektivitas Pelayanan kenaikan jabatan fungsional di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat Pada Masa Pandemi Covid-19

Dalam memberikan pelayanan publik maka suatu organisasi harus mampu memenuhi dimensi pelayanan. dimensi pelayanan yang turut mempengaruhi efektivitas dan kepuasan penerima pelayanan antara lain: *Responsiveness Tangibles, Empathy, Reliability dan Assurance*.¹³

Efektivitas menunjukkan suatu tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha mencapai apa yang menjadi sasaran dan tujuan organisasi. Dalam mengukur efektivitas pelayanan kenaikan jabatan fungsional di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat pada masa pandemi covid-19, penulis menggunakan teori Hessel Nogi S. Tangkilisan (2005). Adapun kriteria atau indikator daripada efektivitas (Tangkilisan, 2005) yaitu : Pencapaian Target, Kemampuan Beradaptasi (Fleksibilitas), Kepuasan Kerja dan Tanggung Jawab.¹⁴

a. Pencapaian Target

Pencapaian target yang dimaksud dalam hal ini adalah sejauh mana realisasi dari terget tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal tersebut dapat dilihat dari sejauh mana pelayanan kenaikan jabatan fungsional di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi

¹³ "Dimensi Pelayanan," diakses pada 18 November 2021, <http://www.borobudur-training.com/ken-33.html>.

¹⁴ Tangkilisan, H. N. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.

Kalimantan Barat pada masa pandemi covid-19 dapat mencapai target sesuai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Bagaimana pelayanannya apakah masih berjalan dengan baik walaupun dalam kondisi pandemi covid-19 serta faktor-faktor yang dapat dijadikan pertimbangan dalam pelayanan kenaikan jabatan fungsional arsiparis pada masa pandemi covid-19.

Dalam hal ini Salestina, S.A.P selaku Analis Jabatan dan sebagai kontak person dalam pengaduan online di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat, beliau mengatakan bahwa :

“dalam masa pandemi pencapaian target pelayanan kenaikan jabatan fungsional untuk memberikan pelayanan dan memberikan percepatan pengurusan bagi pegawai yang hendak mengurus kenaikan jabatan fungsional mengalami hambatan. Seperti dalam hal pemenuhan persyaratan. Dalam hal ini kita ambil contoh jabatan fungsional arsiparis dan analisis kepegawaian mengalami kesulitan dalam mendapatkan sertifikat lulus uji kompetensi, hal ini dikarenakan banyak pegawai yang sakit terjangkit covid sehingga belum bisa mengurus dan tidak bisa ikut serta, padahal uji kompetensi sudah dilakukan secara daring dikarenakan covid. Hal ini dibatasi oleh jarak dan juga ketidakseimbangan sarana dan prasarana jaringan yang cukup yang tersebar diseluruh pelosok daerah provinsi kalimantan barat sehingga banyak jabatan fungsional yang tidak mendapatkan akses informasi untuk uji kompetensi.” (Wawancara pada 6 Juli 2021, Pukul 10:30 WIB dengan menggunakan Whats app Call).

Pegawai Jabatan Fungsional Arsiparis Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat, beliau mengatakan bahwa:

“tujuan pelayanan dilakukan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan dari pegawai yang hendak mengurus kenaikan jabatan fungsional. Namun dalam masa pandemi pelayanan di BKD Kalbar mengalami kendala begitu juga disetiap opd yang ada di Kalimantan Barat yaitu dalam hal terjadinya pemangkasan anggaran. Di BKD Kalbar sendiri sampai terjadi 3 kali pemangkasan anggaran dan hal ini berpengaruh pada efektivitas pelayanan yang diberikan termasuk kenaikan jabatan. Untuk saya sendiri sebagai arsiparis permasalahan yang lebih utama seperti teman-teman arsiparis saya di instansi lain adalah pemenuhan angka kredit, masalahnya efektivitas dalam bekerja menjadi terhambat karena adanya kebijakan WFH ditambah lagi formasi yang dibuat melalui ABK tidak sesuai dengan keahlian mereka karena karena kekurangan

staf.” (Wawancara dengan Irwansyah, A.Md, 6 Juli 2021, Pukul 08:30 WIB dengan menggunakan Whats app Call).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, penulis menemukan bahwa dalam pencapaian target tujuan kenaikan jabatan fungsional arsiparis dalam masa pandemi covid ini masih terdapat permasalahan.

Penulis dapat menyimpulkan bahwa dalam masa pandemi pencapaian target tujuan belum terlaksana dengan baik dapat dilihat dari terhambatnya pelayanan karena adanya pemangkasan anggaran, pemenuhan persyaratan lulus uji kompetensi yang sulit dipenuhi karena pelaksanaan uji kompetensi terhambat, sulitnya mencapai angka kredit dimasa pandemi karena adanya kebijakan WFH, serta pemberian informasi seputar aturan jabatan fungsional arsiparis yang belum merata ke seluruh jabatan fungsional arsiparis di wilayah provinsi kalimantan barat.

Penulis juga membandingkan hasil wawancara dengan dokumen Laporan Kinerja Instansi Pemerintah dimana pada masa pandemi tahun 2020 data dalam laporan menunjukkan adanya permasalahan selama masa pandemi terkait pengembangan karir jabatan fungsional sebagai salah satu kendala dalam pencapaian sasaran strategis tahun 2020 yang disebabkan karena penundaan pelaksanaan uji kompetensi jabatan fungsional arsiparis, terhambatnya keikutsertaan uji kompetensi jabatan fungsional arsiparis serta adanya relokasi anggaran juga menyebabkan kegiatan tidak berjalan dengan baik khususnya dalam meningkatkan aparatur yang sesuai standar kompetensi jawabannya sehingga capaian kinerjanya tidak sesuai dengan target.

Bahkan saat ini pemberian sosialisasi aturan dan informasi jabatan fungsional arsiparis kepada seluruh wilayah provinsi Kalimantan Barat selama masa pandemi terkait perubahan dalam tata cara pelaksanaan uji kompetensi dan diklat fungsional secara daring dan informasi terkait yang menjadi bagian penting dalam pemenuhan persyaratan kenaikan jabatan fungsional arsiparis kinerjanya masih 0% terhitung dalam waktu tiga bulan pada tahun 2021. Data berasal dari dokumen Laporan Rencana Aksi Triwulan 1 TA.2021. padahal hal tersebut merupakan salah satu bagian penting dari pelayanan kenaikan jabatan fungsional arsiparis yang harus diberikan oleh BKD.

b. Kemampuan Adaptasi

Keberhasilan pelayanan dapat dilihat dari sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang dibawa oleh lingkungan internal

maupun eksternal organisasi. Dalam hal ini selama masa pandemi covid maka pelayanan kenaikan jabatan fungsional arsiparis yang di berikan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat harus menyesuaikan diri dengan tuntutan kebijakan covid, mengingat covid telah ditetapkan sebagai bencana nasional non-alam. Selain itu pegawai yang bersangkutan dalam mengurus kenaikan jabatan fungsional harus mampu menyesuaikan diri dengan perubahan yang dibawa oleh pandemi covid-19.

Pernyataan dari Salestina, S.A.P selaku Analisis Jabatan dan sebagai kontak person dalam pengaduan online di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat, beliau mengatakan bahwa :

“selama masa pandemi covid-19 pelayanan kenaikan jabatan fungsional di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat masih berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, belum ada perubahan-perubahan pelayanan yang dilakukan. Hanya saja dalam hal pemenuhan persyaratan pelayanan misalnya untuk syarat wajib lulus uji kompetensi jabatan fungsional arsiparis, bagaian Arsip Nasional sebagai pelaksana uji kompetensi tersebut telah menyesuaikan uji kompetensi dengan situasi covid. Sehingga uji kompetensi dan diklat dilaksanakan secara daring.” (Wawancara pada 6 Juli 2021, Pukul 10:30 WIB dengan menggunakan Whats app Call).

Dari hasil wawancara yang didapatkan maka penulis menyimpulkan bahwa untuk adaptasi belum dilakukan secara utuh oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat, karena tidak ada perubahan dalam pelayanan yang dilakukan oleh Badan Kepegawain Daerah Provinsi Kalimantan Barat selama masa pandemi. Adaptasi lebih hanya dilakukan oleh badan pembina jabatan fungsional arsiparis yaitu Arsip Nasional dan pegawai arsiparis itu sendiri. Dalam hal persyaratan pelayanan itu sendiri badan arsiparis nasional mampu menyesuaikan kebutuhan pegawai arsiparis dengan menyelenggarakan uji kompetensi secara daring sehingga mempermudah proses kenaikan jabatan fungsional arsiparis.

Kesimpulan tersebut diperkuat dengan dengan data sekunder yang didapat oleh penulis. Dapat dilihat dari Laporan Kinerja Instansi tahun 2020 dimana selama masa pandemi ternyata terdapat target sasaran strategis yang tidak tercapai. Juga dijabarkan adanya kendala selama masa pandemi yang kebanyakan permasalahannya bertitik pada pengembangan karir jabatan fungsional, seperti penundaan uji kompetensi serta menurunnya kualitas layanan karena pemangkasan anggaran. Menindaklanjuti hal ini

seharusnya perlu dilakukan inovasi dan tindak lanjut sebagai bentuk penyesuaian terhadap kondisi yang ada.

c. Kepuasan Kerja

Keadaan yang dirasakan oleh penerima pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini

Dalam hal ini Pegawai Jabatan Fungsional Arsiparis Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat, beliau mengatakan bahwa:

“untuk kepuasan kerja saya selama maa pandemic covid-19 menurun disebabkan berbagai faktor seperti minimnya intensif yang aya terima mungkin karena dampak pemangkasan anggaran. Berkaitan dengan kenaikan jabatan teman-teman saya arsiparis di instansi lain mengalami penurunan kepuasan kerja karena sulit untuk dapat mengurus kenaikan jabatan dikarenakan masih mengalami kendala dalam pemenuhan angka kredit yang tidak optimal karena WFH juga karena penundaan uji kompetensi.” (Wawancara dengan Irwansyah, A.Md, 6 Juli 2021, Pukul 08:30 WIB dengan menggunakan Whats app Call).

Berdasarkan pendapat diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa dalam pelayanan kenaikan jabatan fungsional arsiparis dalam lingkup layanan Badan Kepegawaian Daerah di Kalimantan Barat menunjukkan ketidakpuasan selama masa pandemi covid-19 dikarenakan kesulitan dalam memenuhi persyaratan pelayanan. Dalam hal ini Badan Kepegawaian Daerah belum menunjukkan tindakan aktif serta empati terhadap hambatan yang dialami oleh pegawai fungsional arsiparis di lingkungan pemerintahan provinsi Kalimantan Barat. Hal ini berakibat kepada menurunnya kepuasan kerja dari pegawai fungsional arsiparis disebabkan karena sulitnya naik jabatan selama masa pandemic. Padahal kenaikan jabatan sangat mempengaruhi kepuasan kerja dan kesejahteraan aparatur yang berdampak pada peningkatan kualitas kerjanya.

d. Tanggung Jawab

Suatu Organisasi mampu memberikan pelayanan yang menjadi tanggung jawabnya sesuai dengan ketentuan pelayanan yang telah ditetapkan sebelumnya serta bisa menyelesaikan masalah – masalah yang terkait dengan pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini tentu dalam pelayanan kenaikan jabatan fungsional arsiparis sebuah mandat untuk dapat melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan juga kemampuan dalam mengerti dan menyelesaikan permasalahan yang dialama pegawai fungsional jabatan

arsiparis dalam mengusulkan kenaikan jabatan terutama dalam hal pemenuhan persyaratan yang menjadi kendala utama dalam pelayanan kenaikan jabatan fungsional.

Dalam hal ini Lia Oktaviana Angraini, S.Ip., M.Si Kasubid Jabatan Fungsional Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat, beliau mengatakan bahwa :

“Tidak ada permasalahan dalam pelayanan kenaikan jabatan fungsional selama masa pandemi covid-19” (Wawancara pada 6 Juli 2021, Pukul 08:30 WIB dengan menggunakan Whats app Call).

Pernyataan tersebut bertolak belakang dengan laporan kinerja instansi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat yang dengan jelas menyatakan bahwa selama masa pandemi sejak tahun 2020, terdapat kendala dalam pelayanan dikarenakan adanya pemangkasan anggaran, juga dalam pemenuhan persyaratan pelayanan seperti sertifikat uji kompetensi dan diklat yang tertunda dikarenakan covid-19. Belum lagi permasalahan angka kredit arsiparis yang tinggi diperparah dengan adanya kebijakan WFH menjadi sebuah hambatan dalam pemenuhan persyaratan kenaikan jabatan fungsional. Hal ini menunjukkan kurangnya tanggung jawab dari Badan Kepegawaian Daerah yang mengerucut ke sub bidang jabatan fungsional sebagai otak dalam pemberi pelayanan. Dari pernyataan Kepala Sub Bagian Jabatan Fungsional tersebut kita dapat melihat ketidakpedulian dan ketidaktahuan pelaksana pelayanan kenaikan jabatan fungsional terhadap kendala dan permasalahan yang dialami selama pandemi dilapangan.

Pegawai Jabatan Fungsional Arsiparis Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat, beliau mengatakan bahwa:

“BKD hanya memfasilitasi kenaikan jabatan fungsional, BKD tidak perlu tahu tentang keikutsertaan uji kompetensi serta kepengurusan jabatan fungsional arsiparis.” (Wawancara dengan Irwansyah, A.Md, 6 Juli 2021, Pukul 08:30 WIB dengan menggunakan Whats app Call).

Dari pernyataan tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa tanggung jawab Badan Kepegawaian Daerah dalam pelayanan kenaikan jabatan fungsional arsiparis masih sangat rendah. Dapat dilihat dari kurang pedulinya pelaksana pelayanan terhadap kondisi dan hambatan yang sedang dialami oleh fungsional arsiparis di seluruh wilayah Provinsi Kalimantan Barat. Padahal dalam masa pandemi pegawai fungsional arsiparis mengalami kesulitan dalam memenuhi persyaratan pelayanan. dari hal ini kita dapat

mengetahui bahwa dimensi pelayanan empati dan responsif belum dapat terlaksana dengan baik dalam pelayanan kenaikan jabatan fungsional yang diberikan.

Adanya mindset yang menyatakan bahwa Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat hanya sebagai perantara dan perpanjangan tangan dalam kenaikan jabatan fungsional menjadi faktor utama dalam kurangnya tanggung jawab pelayanan yang diberikan oleh pelaksana.

Jika berbicara tentang pelayanan seperti yang telah penulis jelaskan diawal terdapat dimensi empati dan responsif yang harus dipenuhi. Dalam hal ini Pelaksana Pelayanan kenaikan jabatan fungsional harus mampu menggali dan membantu permasalahan yang dialami oleh pegawai dalam masa covid, bukan bersifat acuh tak acuh dan membebankan urusan tersebut kepada pegawai yang bersangkutan.

Hambatan Dari Pelayanan Kenaikan Jabatan Fungsional Arsiparis Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat

Dalam melaksanakan pelayanan kenaikan jabatan fungsional pasti mengalami beberapa hambatan baik yang berasal dari dalam maupun luar lingkungan organisasi, dalam pembahasan ini penulis mengaitkan hambatan yang terjadi dalam pelayanan kenaikan jabatan fungsional dengan masa pandemi *covid-19*. Adapun hambatan yang terjadi antara lain :

1. Pemenuhan Persyaratan Pelayanan

Dalam masa pandemi *covid-19* beberapa kegiatan penting yang menjadi salah satu persyaratan dalam kenaikan jabatan fungsional menjadi tertunda. Akibatnya pelayanan menjadi terhambat karena komponen utama belum terpenuhi. Persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi oleh jabatan fungsional arsiparis yang menjadi hambatan selama pandemi covid-19 adalah sertifikat uji kompetensi dan keterangan pencapaian angka kredit.

Sesuai dengan data dari Laporan Kinerja Instansi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2020. Ditunjukkan adanya kendala dalam pencapaian sasaran strategis berupa penundaan pelaksanaan uji kompetensi jabatan fungsional dan diklat jabatan fungsional dikarenakan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat tidak mempunyai anggaran yang cukup untuk memfasilitasi pengiriman peserta untuk mengikuti uji kompetensi dan diklat ditambah lagi kurangnya anggaran yang dimiliki oleh instansi daerah untuk mendukung keikutsertaan tersebut.

Selain itu pernyataan dari seorang Pegawai Jabatan Fungsional Arsiparis Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat, beliau mengatakan bahwa:

“teman-teman saya arsiparis di instansi lain masih mengalami kendala dalam kenaikan jabatan terkait permasalahan pemenuhan angka kredit yang tidak optimal karena WFH juga karena iji kompetensi.” (Wawancara dengan Irwansyah, A.Md, 6 Juli 2021, Pukul 08:30 WIB dengan menggunakan Whats app Call).

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui adanya hambatan dari pandemi yang menghasilkan kebijakan *Work From Home* yang ternyata bagi pegawai jabatan fungsional arsiparis yang harus rajin bekerja demi mencapai angka kredit menjadi terhambat proses pencapaian angka kredit. Hal ini mempengaruhi percepatan dalam pemenuhan persyaratan untuk dapat mengurus kenaikan jabatan fungsional.

2. Terbatasnya Peran Badan Kepegawaian Daerah

Dalam memberikan pelayanan Badan Kepegawaian Daerah memiliki keterbatasan peran. Dimana setiap pegawai yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan pelayanan kenaikan jabatan fungsional arsiparis tertanam didalam mindset mereka pelayanan yang diberikan hanya sebatas pegawai memenuhi semua persyaratan dan Badan Kepegawaian Daerah hanya perantara dan memfasilitasi dengan pembina utama jabatan fungsional arsiparis yaitu Arsip Nasional Republik Indonesia, selebihnya adalah tugas dan tanggung jawab masing-masing pegawai.

Seperti yang diungkapkan oleh Pegawai Jabatan Fungsional Arsiparis Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat, beliau mengatakan bahwa:

“BKD hanya memfasilitasi kenaikan jabatan fungsional, BKD tidak perlu tahu tentang keikutsertaan uji kompetensi serta kepengurusan jabatan fungsional arsiparis.” (Wawancara dengan Irwansyah, A.Md, 6 Juli 2021, Pukul 08:30 WIB dengan menggunakan Whats app Call).

Hal tersebut tentu menjadi sebuah hambatan, seharusnya Badan Kepegawaian Daerah memiliki peran lebih dalam hal ini sesuai dengan dimensi pelayanan yaitu empati dan responsif, Badan Kepegawaian Daerah harus berperan aktif dalam membantu pegawai yang hendak mengurus kenaikan jabatan fungsional yang memiliki kendala dalam pemenuhan persyaratan serta membutuhkan informasi yang jelas terkait informasi dan aturan terbaru sehingga pelayanan kenaikan jabatan fungsional dapat terlaksana dengan baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan hasil wawancara, data primer, maupun data sekunder yang diperoleh selama proses penelitian maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Pelayanan kenaikan jabatan fungsional arsiparis di Badan Kepegawaian Provinsi Kalimantan Barat selama masa pandemi belum berjalan efektif, disebabkan oleh Pencapaian target tujuan belum terlaksana dengan baik, pelaksana pelayanan kenaikan jabatan fungsional arsiparis tidak bisa menyesuaikan pelayanan dan komponen pelayanan dengan pandemi covid-19, menurunnya kepuasan kerja fungsional arsiparis karena terhambat naik jabatan serta kurangnya tanggung jawab dari Pelaksanan pelayanan kenaikan jabatan arsiparis untuk mengatasi dan membantu pegawai arsiparis dalam memenuhi persyaratan kenaikan jabatan yang sulit dipenuhi dalam masa pandemi covid-19.
2. Hambatan yang terjadi dan mempengaruhi pelayanan kenaikan jabatan fungsional arsiparis di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat antara lain:
 - 1) Sulitnya pegawai fungsional arsiparis dalam memenuhi persyaratan jabatan fungsional karena dampak pandemi covid-19.
 - 2) Terbatasnya peran Badan Kepegawaian Daerah dalam melakukan pelayanan kenaikan jabatan fungsional arsiparis.

DAFTAR PUSTAKA

- L. Yuliana, "ICT Memungkinkan Orang Bekerja Dari Rumah: Studi Kasus Pada Bank Dan Kursus Online," *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications* 5, no. 1 (2014): 14–25.
- P. Astiti, "Imbas *Covid-19*, Pemangkasan Anggaran Tidak Bisa Dihindari," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Volume 5, Nomor 02, Desember 2020, Hlm 63.
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: ALFABETA.
- Sumaryadi, I. N. (2005) *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: Citra Utama.
- Tangkilisan, H. N. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Tangkilisan, H. N. Cetakan Kedua (2007), *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.

Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 Tentang Penetapan Bencana Non-Alam Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) Sebagai Bencana Nasional.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 30 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Gubernur Nomor 110 Tahun 2020 Tentang Penerapan Disiplin Dan Penegakan Hukum Protokol Kesehatan Sebagai Upaya Pencegahan Dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019.

Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 71 /Bkd-A Tahun 2020 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat.

WHO Resmi Nyatakan Virus Corona *COVID-19* Sebagai Pandemi, diakses 18 November 2021, <https://health.detik.com/berita-detikhealth/d-4935355/who-resmi-nyatakan-virus-corona-Covid-19-sebagai-pandemi>.

Peta Sebaran *Covid-19*, diakses 18 November 2021, <https://covid19.go.id/peta-sebaran-covid19>.

Pantauan *Covid-19* – Pemerintah Kota Pontianak, diakses 18 November 2021, <https://covid19.pontianakkota.go.id/>.

Standar Pelayanan Publik – Badan Kepegawaian Daerah Banjarmasin, diakses 18 November 2021, <https://bdkbanjarmasin.kemenag.go.id/berita/standar-pelayanan-publik>.

Panduan Orientasi Peserta Diklat Online Calon Pejabat Fungsional Pengembang Teknologi Pembelajaran (PTP), diakses 18 November 2021, <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:InQAxhJfu6QJ:kepeg.a.uk.uns.ac.id/wp-content/uploads/sites/3/2013/09/Pedoman-Orientasi-Diklat-Online-PTP.docx+&cd=10&hl=ban&ct=clnk&gl=id>

