
ANALISIS KEPUASAN PNS ATAS PENERAPAN E-KENAIKAN PANGKAT PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KOTA PEKALONGAN

Wahyuningsih¹, Nurhayati²

Magister Manajemen Universitas Pekalongan

arfaa3582@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan Pegawai Negeri Sipil (PNS) terhadap penerapan sistem E-Kenaikan Pangkat di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pekalongan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini meliputi survei dengan skala likert dan wawancara mendalam dengan PNS yang menggunakan sistem ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem ini memberikan manfaat signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi administrasi, dengan nilai rata-rata yang tinggi pada setiap komponen evaluasi: *Perceived Usefulness* (4,52), *Perceived Ease of Use* (4,52), *Tangibles* (4,35), *Reliability* (4,41), *Responsiveness* (4,53), *Assurance* (4,44), dan *Empathy* (4,45). PNS merasa sistem ini tidak hanya mudah digunakan, tetapi juga aman dan responsif terhadap kebutuhan mereka. Implikasi dari temuan ini adalah bahwa penerapan E-Kenaikan Pangkat dapat menjadi solusi yang efektif untuk mempercepat proses kenaikan pangkat, mengurangi kesalahan administrasi, dan meningkatkan efisiensi manajerial di lingkungan pemerintahan. Penelitian ini menyarankan pengembangan sistem lebih lanjut dengan peningkatan fitur dan integrasi data yang lebih luas untuk memaksimalkan kinerja PNS.

Kata Kunci: Kepuasan PNS, E-Kenaikan Pangkat, Technology Acceptance Model (TAM), SERVQUAL, Kualitas Layanan.

ABSTRACT

This study aims to evaluate the satisfaction level of Civil Servants (PNS) regarding the implementation of the *E-Kenaikan Pangkat* system at the Agency for Personnel and Human Resource Development of Pekalongan City. The research method includes a survey using a Likert scale and in-depth interviews with PNS who use the system. The results indicate that the system provides significant benefits in improving administrative efficiency and transparency, with high average scores for each evaluation component: *Perceived Usefulness* (4.52), *Perceived Ease of Use* (4.52), *Tangibles* (4.35), *Reliability* (4.41), *Responsiveness* (4.53), *Assurance* (4.44), and *Empathy* (4.45). PNS feel that the system is not only easy to use but also secure and responsive to their needs. The implications of these findings suggest that the implementation of *E-Kenaikan Pangkat* can be an effective solution to expedite the promotion process, reduce administrative errors, and improve managerial efficiency in government institutions. This study recommends further development of the system with enhanced features and broader data integration to maximize civil servant performance.

Keywords: Civil Servant Satisfaction, E-Promotion System, Technology Acceptance Model (TAM), SERVQUAL, Service Quality.

PENDAHULUAN

Di era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang pesat, berbagai sektor, termasuk pemerintahan, dituntut untuk beradaptasi dengan perubahan dan meningkatkan efisiensi dalam pelayanan publik. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Pekalongan sebagai salah satu institusi pelayanan publik yang bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia aparatur. Berdasarkan Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 68 Tahun 2021 Tentang Tugas dan Fungsi Tata Kerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, maka Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Mempunyai tugas membantu Walikota dalam melaksanakan unsur penunjang yang melaksanakan fungsi kepegawaian, pendidikan dan pengembangan sumber daya manusia aparatur yang menjadi kewenangan daerah di bidang manajemen Pegawai Negeri Sipil[1].

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Pekalongan memiliki peran strategis dalam pengelolaan PNS. BKPSDM bertugas untuk mengatur dan mengelola berbagai aspek yang terkait dengan kepegawaian, mulai dari rekrutmen, pengembangan kompetensi, hingga pengelolaan karir PNS. Dalam melaksanakan tugasnya, BKPSDM harus memastikan bahwa setiap proses berjalan sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku, serta memenuhi kebutuhan dan harapan PNS sebagai objek pelayanan.

Salah satu tugas Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) yang berkaitan dengan pengelolaan karir Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah mengelola proses kenaikan pangkat, yang mencakup evaluasi kinerja, verifikasi kelayakan, serta pemrosesan administrasi yang diperlukan untuk memastikan setiap PNS mendapatkan kesempatan yang adil dalam pengembangan karir mereka.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2002 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2000 tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil, Kenaikan Pangkat adalah penghargaan yang diberikan atas prestasi kerja dan pengabdian Pegawai Negeri Sipil yang bersangkutan terhadap Negara[2]. Selain itu kenaikan pangkat juga dimaksudkan sebagai dorongan kepada Pegawai Negeri Sipil untuk lebih meningkatkan prestasi kerja dan pengabdianya. Secara umum, kenaikan pangkat bagi PNS setiap tahun dilaksanakan sebanyak 2 (dua) periode yaitu : Periode 1 April dan Periode 1 Oktober. Namun untuk meningkatkan pelayanan kepegawaian

hususnya terkait dengan kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil sebagai penghargaan atas prestasi kerja dan pengabdian kepada negara, Badan Kepegawaian Negara (BKN) menambah periode kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil setiap tahunnya.

Berdasarkan Peraturan Badan Kepegawaian Negara Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2023 tentang Periodisasi Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil, sebagaimana tercantum dalam Pasal 2 bahwa Periode Kenaikan Pangkat PNS ditetapkan pada tanggal 1 Februari, 1 April, 1 Juni, 1 Agustus, 1 Oktober dan 1 Desember setiap tahun, kecuali Kenaikan Pangkat Anumerta dan Kenaikan Pangkat pengabdian[3].

Dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien berdasarkan prinsip-prinsip *good governance* dan *clean government*, BKPSDM menerapkan berbagai inovasi, termasuk sistem teknologi informasi yang mempermudah proses administrasi. Salah satu inovasi yang diterapkan oleh BKPSDM Kota Pekalongan adalah E-Kenaikan Pangkat. E-Kenaikan Pangkat adalah sistem informasi kenaikan pangkat bersifat paperless, yang merupakan sebuah sistem pendaftaran kenaikan pangkat bagi PNS di Pemerintah Kota Pekalongan melalui aplikasi online sehingga PNS tidak perlu datang ke BKPSDM dengan mengumpulkan berkas persyaratan kenaikan pangkat.

E-Kenaikan Pangkat dibangun oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) pada tahun 2018, dan mulai diterapkan untuk periode Kenaikan Pangkat pada 1 Oktober 2018. Sistem ini dirancang untuk mempermudah proses administrasi kenaikan pangkat PNS dan mempercepat pengolahan data, sehingga PNS dapat mengajukan kenaikan pangkat dengan lebih efisien dan efektif. Dengan pendekatan ini, BKPSDM berkomitmen untuk meningkatkan kepuasan PNS, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada kinerja dan pelayanan publik di Kota Pekalongan.

Sebagai bagian dari upaya untuk mengevaluasi implementasi E-Kenaikan Pangkat, yang sudah diterapkan 6 (enam) tahun sejak Oktober 2018, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan PNS terhadap sistem tersebut. Gabungan dari teori TAM dan SERVQUAL menyediakan kerangka yang komprehensif untuk mengevaluasi kepuasan PNS terhadap penerapan E-Kenaikan Pangkat. Dengan menggunakan TAM, penelitian ini akan menganalisis sejauh mana PNS merasa sistem ini berguna dan mudah digunakan, sedangkan dengan menggunakan SERVQUAL, penelitian ini akan menilai kualitas layanan sistem dari perspektif keberlanjutan, keandalan, dan dukungan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam penerapan E-Kenaikan Pangkat serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan

yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan efektivitas sistem secara keseluruhan.

TINJAUAN PUSTAKA

Bozeman dan Bretschneider mengemukakan bahwa teknologi informasi dalam administrasi publik dapat mempercepat proses, mengurangi kesalahan administratif, dan meningkatkan aksesibilitas data [4]. Heeks dalam penelitiannya menyatakan bahwa keberhasilan penerapan sistem informasi kepegawaian bergantung pada desain sistem yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, serta pelatihan dan dukungan yang memadai [5]. Fadel dan Kurniawati menunjukkan bahwa penerapan sistem e-kenaikan pangkat dapat mengurangi waktu proses dan meningkatkan akurasi data [6]. Mereka juga menekankan pentingnya dukungan teknis dan pelatihan untuk memastikan bahwa sistem dapat digunakan secara optimal oleh semua pihak terkait. Putra dalam penelitiannya tentang e-kenaikan pangkat di beberapa instansi pemerintah menemukan bahwa penerapan sistem ini mengurangi waktu yang diperlukan untuk proses kenaikan pangkat dan meningkatkan transparansi, namun penelitian ini juga mengidentifikasi adanya tantangan terkait pelatihan dan adaptasi pengguna [7].

Meskipun sistem ini menawarkan berbagai kemudahan, efektivitasnya sangat bergantung pada sejauh mana PNS merasa puas dengan layanan yang diberikan. Kepuasan PNS terhadap sistem ini akan berpengaruh langsung pada partisipasi mereka dalam menggunakan sistem, serta dampaknya terhadap kinerja dan motivasi kerja PNS itu sendiri. Selain itu efektivitas sistem tidak hanya diukur dari sisi teknis dan fungsional, tetapi juga dari sudut pandang pengguna sistem itu sendiri, yaitu para PNS. Kepuasan Pegawai Negeri Sipil terhadap penerapan E-Kenaikan Pangkat menjadi aspek krusial dalam evaluasi keberhasilan sistem ini. Kepuasan pengguna mencerminkan sejauh mana sistem tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan mereka dalam proses kenaikan pangkat.

Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan implementasi sistem informasi. Menurut Venkatesh et al., kemudahan penggunaan berhubungan langsung dengan kepuasan pengguna. Sistem yang intuitif dan mudah digunakan cenderung meningkatkan kepuasan [8]. Davis dan Venkatesh menunjukkan bahwa sistem yang mempercepat proses administrasi cenderung lebih disukai oleh pengguna, terutama dalam konteks administrasi yang sering kali memerlukan waktu yang panjang [9]. Menurut Davis (1989) dalam Technology Acceptance Model (TAM), kepuasan pengguna dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu Perceived Usefulness (kemanfaatan yang dirasakan) dan Perceived Ease of Use (kemudahan penggunaan). Perceived Usefulness mengacu pada sejauh mana pengguna percaya bahwa teknologi tersebut akan meningkatkan kinerja mereka dalam pekerjaan, sedangkan

Perceived Ease of Use berhubungan dengan sejauh mana teknologi tersebut dianggap mudah digunakan [10]. Dalam hal ini E-Kenaikan Pangkat, PU mencakup aspek seperti apakah sistem ini mempermudah dan mempercepat proses kenaikan pangkat, sedangkan PEOU berkaitan dengan kemudahan penggunaan sistem oleh PNS, termasuk tampilan yang mudah dipahami bagi pengguna.

Di sisi lain, teori SERVQUAL menawarkan pendekatan untuk menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama: Tangibles (tampilan fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Untuk sistem E-Kenaikan Pangkat, SERVQUAL digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana sistem memenuhi harapan PNS dalam hal keandalan (apakah sistem selalu tersedia dan berfungsi dengan baik), daya tanggap (seberapa cepat masalah teknis ditangani), jaminan (sejauh mana PNS merasa aman dan yakin dalam menggunakan sistem), serta empati (sejauh mana admin sistem memenuhi kebutuhan dan kekhawatiran individu PNS).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk menganalisis kepuasan PNS terhadap penerapan sistem E-Kenaikan Pangkat pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Pekalongan. Metode yang diterapkan melibatkan kombinasi teori Technology Acceptance Model (TAM) dan SERVQUAL untuk memberikan pemahaman komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

Penelitian ini menggunakan desain survei dengan kuesioner sebagai alat utama pengumpulan data. Kuesioner dirancang untuk mengukur dua dimensi utama dari TAM: Perceived Usefulness (PU) dan Perceived Ease of Use (PEOU), serta lima dimensi dari SERVQUAL: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif. Analisis deskriptif dilakukan untuk mengidentifikasi rata-rata dan distribusi dari skor kepuasan pada masing-masing dimensi. Hasil analisis akan digunakan untuk mengevaluasi efektivitas sistem E-Kenaikan Pangkat dan memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan temuan penelitian.

Populasi penelitian mencakup admin OPD yang terlibat dalam penggunaan sistem E-Kenaikan Pangkat di Pemerintah Kota Pekalongan. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang mengukur persepsi PNS terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan sistem, mengacu pada TAM, serta penilaian terhadap kualitas layanan sistem berdasarkan dimensi-dimensi SERVQUAL.

Admin OPD E-Kenaikan Pangkat akan menilai kuesioner dan wawancara mendalam bagaimana penerapan E-Kenaikan Pangkat dalam proses administrasi kenaikan pangkat di Pemerintah Kota Pekalongan dengan mengacu pada dua dimensi untuk teori TAM dan lima dimensi untuk teori SERVQUAL.

Technology Acceptance Model (TAM) digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana penerimaan teknologi oleh pengguna. Dalam konteks penerapan e-Kenaikan Pangkat, TAM terdiri dari dua komponen utama: Perceived Usefulness (PU) dan Perceived Ease of Use (PEOU). Perceived Usefulness (PU): Menunjukkan sejauh mana PNS merasa bahwa penggunaan E-Kenaikan Pangkat meningkatkan kinerja mereka dalam proses kenaikan pangkat. Perceived Ease of Use (PEOU): Mengukur sejauh mana PNS merasa bahwa sistem E-Kenaikan Pangkat mudah digunakan. SERVQUAL adalah model yang mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

Adapun pada kuesioner terdapat indikator yang memiliki bobot penilaian sebagai berikut :

- a. Untuk jawaban sangat setuju diberi skor 5
- b. Untuk jawaban setuju diberi skor 4
- c. Untuk jawaban cukup setuju diberi skor 3
- d. Untuk jawaban tidak setuju diberi skor 2
- e. Untuk jawaban sangat tidak setuju diberi skor 1

Adapun hasil penilaian responden dan wawancara serta pembahasan untuk masing-masing dimensi TAM dan Servqual sebagai berikut :

Hasil penilaian responden melalui kuesioner sebagaimana tersaji dalam tabel berikut :

Analisis Kepuasan PNS Berdasarkan Model TAM

Tabel 1. Frekuensi Kepuasan PNS terhadap Penerapan E-Kenaikan Pangkat
 n=22

No	Dimensi	Penilaian					Jumlah	Rata-rata	Keterangan
		1	2	3	4	5			
1	Perceived Usefulness (Kemanfaatan yang dirasakan)	0	0	1	30	35	66	4,52	Setuju
2	Perceived Ease of Use (Kemudahan penggunaan)	0	0	1	40	47	88	4,52	Setuju
Nilai Rata-rata								4,52	

Sumber : Hasil pengolahan data primer

Analisis Kepuasan PNS Berdasarkan Model SERVQUAL

Tabel 2. Frekuensi Kepuasan PNS terhadap Penerapan E-Kenaikan Pangkat
 n=22

No	Dimensi	Penilaian					Jumlah	Rata-rata	Keterangan
		1	2	3	4	5			
1	Tangibles (Tampilan fisik)	0	0	1	41	24	66	4,35	Setuju
2	Reliability (Keandalan)	0	0	0	39	27	66	4,41	Setuju
3	Responsiveness (Daya tanggap)	0	0	2	27	37	66	4,53	Setuju
4	Assurance (Jaminan)	0	0	1	35	30	66	4,44	Setuju
5	Empathy (Empati)	0	0	2	20	22	44	4,45	Setuju
Nilai Rata-rata								4,44	

Sumber : Hasil pengolahan data primer

HASIL

Perceived Usefulness (PU): Menunjukkan sejauh mana PNS merasa bahwa penggunaan E-Kenaikan Pangkat meningkatkan kinerja mereka dalam proses kenaikan pangkat. Dengan nilai rata-rata 4,52, ini menunjukkan bahwa PNS secara umum merasa bahwa sistem E-Kenaikan Pangkat ini berguna dalam mempercepat dan mempermudah proses kenaikan pangkat mereka. Mereka merasa bahwa sistem ini memberikan manfaat nyata dalam hal efisiensi dan keakuratan administrasi.

Penilaian yang diperoleh dari survei ini sejalan dengan hasil wawancara mendalam yang dilakukan dengan beberapa responden, yang mencerminkan pandangan positif terhadap penerapan E-Kenaikan Pangkat. Dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa E-Kenaikan Pangkat membantu administrasi di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam mengelola proses kenaikan pangkat dengan cara yang lebih efisien. Sebelumnya, proses ini memerlukan pengumpulan berkas fisik yang cukup banyak, yang seringkali memakan waktu dan tenaga. Namun dengan adanya sistem E-Kenaikan Pangkat, langkah-langkah dalam pengajuan dan pengolahan data menjadi lebih terstruktur dan transparan. Hal ini tidak hanya mempercepat proses kenaikan pangkat, tetapi juga meningkatkan akurasi dan mengurangi kemungkinan kesalahan administrasi. Dengan demikian, E-Kenaikan Pangkat tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu, tetapi juga menjadi solusi yang inovatif untuk meningkatkan efektivitas manajemen sumber daya manusia di lingkungan pemerintahan.

Perceived Ease of Use (PEOU): Mengukur sejauh mana PNS merasa bahwa sistem e-Kenaikan Pangkat mudah digunakan. Nilai rata-rata 4,52, pada komponen ini menunjukkan bahwa PNS merasa sistem tersebut user-friendly dan tidak memerlukan keterampilan teknis yang tinggi untuk digunakan. Kemudahan penggunaan ini berkontribusi pada kepuasan mereka terhadap sistem.

Penilaian indikator tersebut sama dengan hasil wawancara beberapa responden bahwa E-Kenaikan Pangkat mudah digunakan, sehingga admin OPD

tidak perlu waktu lama untuk belajar menggunakan aplikasi tersebut. Karena dalam aplikasi tersebut sudah disediakan manual book/buku petunjuk untuk penggunaan aplikasi E-Kenaikan Pangkat. Penilaian terhadap indikator tersebut konsisten dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan sejumlah responden, yang menegaskan bahwa sistem E-Kenaikan Pangkat dirasakan sangat mudah digunakan. Kemudahan ini memungkinkan para admin di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk tidak memerlukan waktu lama dalam proses pembelajaran penggunaan aplikasi tersebut. Salah satu faktor kunci yang mendukung hal ini adalah tersedianya manual book atau buku petunjuk yang jelas dan komprehensif, yang disertakan dalam aplikasi E-Kenaikan Pangkat. Buku petunjuk ini memberikan panduan langkah demi langkah, sehingga pengguna dapat dengan mudah memahami setiap fungsi dan fitur yang ada dalam aplikasi. Dengan demikian, tidak hanya memfasilitasi transisi yang cepat menuju penggunaan sistem digital, tetapi juga meningkatkan kepercayaan diri dan kompetensi para admin dalam mengelola proses kenaikan pangkat dengan lebih efektif dan efisien.

Tangibles (Tampilan Fisik) dengan nilai rata-rata 4,35, dapat diartikan bahwa fasilitas fisik dan peralatan yang mendukung E-Kenaikan Pangkat memadai dan mendukung penggunaan sistem dengan baik. Secara umum, hasil penilaian tersebut sejalan dengan temuan dari wawancara yang dilakukan dengan beberapa responden, yang menunjukkan bahwa sistem E-Kenaikan Pangkat dilengkapi dengan fasilitas dan perangkat keras yang mendukung kinerjanya dalam kondisi yang baik. Selain itu, tampilan E-Kenaikan Pangkat dirancang sedemikian rupa sehingga mudah dinavigasi dan dipahami oleh pengguna, sehingga memberikan kemudahan dalam mengakses informasi dan proses yang diperlukan untuk pengajuan kenaikan pangkat. Hal ini mencerminkan komitmen terhadap peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam manajemen sumber daya manusia.

Reliability (Keandalan) dengan nilai rata-rata 4,41 dapat diartikan bahwa sistem E-Kenaikan Pangkat dapat diandalkan dan berfungsi sesuai dengan yang dijanjikan, tanpa banyak gangguan atau kesalahan. Hasil penilaian tersebut juga konsisten dengan temuan yang diperoleh dari wawancara dengan beberapa responden, yang mengungkapkan bahwa sistem E-Kenaikan Pangkat berfungsi dengan optimal sesuai dengan harapan, tanpa mengalami gangguan yang berarti, serta mampu memberikan pengalaman yang andal dan berjalan dengan lancar. Keandalan ini menunjukkan bahwa sistem tidak hanya memenuhi ekspektasi pengguna, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan efisiensi dalam proses pengajuan kenaikan pangkat, sehingga memudahkan para admin OPD dalam menjalankan tugas mereka dengan lebih baik.

Responsiveness (Tanggapan) dengan nilai rata-rata 4,53 dapat diartikan bahwa tanggapan terhadap masalah atau pertanyaan dari PNS terkait E-Kenaikan Pangkat dianggap cepat dan memadai. Hal ini menunjukkan adanya dukungan teknis yang baik dari pihak manajemen. Hasil penilaian tersebut sejalan dengan temuan yang diperoleh dari wawancara dengan beberapa responden, di mana mereka mengungkapkan bahwa sistem admin E-Kenaikan Pangkat tidak hanya responsif terhadap berbagai masalah atau pertanyaan yang diajukan, tetapi juga menunjukkan kemampuannya untuk menyelesaikan permasalahan tersebut dengan cepat dan efisien, sehingga menciptakan rasa puas dan kepercayaan di kalangan penggunanya dalam proses pengelolaan kenaikan pangkat.

Assurance (Jaminan) dengan nilai rata-rata 4,44 dapat diartikan bahwa sistem E-Kenaikan Pangkat aman dan data pribadi mereka terlindungi dengan baik. Jaminan dalam hal keamanan data dan privasi sangat penting dalam membangun kepercayaan pengguna. Hasil penilaian tersebut sejalan dengan temuan yang diperoleh dari wawancara dengan beberapa responden, di mana mereka mengungkapkan bahwa sistem E-Kenaikan Pangkat memberikan jaminan yang memadai tentang keamanan dan privasi data pengguna.

Empathy (Empati): dengan nilai rata-rata 4,45 dapat diartikan bahwa pihak pengelola sistem memahami kebutuhan dan kendala mereka, serta memberikan perhatian yang memadai untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Hasil penilaian tersebut sejalan dengan temuan yang diperoleh dari wawancara dengan beberapa responden, di mana mereka mengungkapkan bahwa para admin sistem E-Kenaikan Pangkat tidak hanya berkompeten dalam menangani permasalahan, tetapi juga menunjukkan empati terhadap permasalahan yang dihadapi pengguna, sehingga menciptakan suasana komunikasi yang terbuka, dan memberikan dukungan yang dibutuhkan untuk membantu menyelesaikan setiap kendala yang muncul dengan cara yang cepat dan efektif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem E-Kenaikan Pangkat telah diterima dengan baik oleh PNS dan berfungsi sesuai harapan. Hasilnya sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fahtika Nurul dan Eva Hany bahwa dengan sistem ini dapat memangkas alur layanan kepegawaian dan proses tatap muka, sehingga ASN dapat lebih mudah dalam melakukan kepengurusan kepegawaian [11]. Fakta empiris di lapangan menunjukkan bahwa sistem ini mengurangi ketergantungan pada berkas fisik yang memakan banyak waktu dan tenaga, dan mempercepat proses kenaikan pangkat di Organisasi Perangkat Daerah (OPD), para admin Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Kota Pekalongan merasa bahwa tampilan yang sederhana dan sistem yang tidak rumit mempermudah mereka dalam mengelola data kenaikan pangkat dengan lebih efisien, serta mendukung kelancaran administrasi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa sistem E-Kenaikan Pangkat memberikan manfaat yang signifikan dalam mempermudah, mempercepat, dan meningkatkan akurasi proses kenaikan pangkat PNS. Hasil survei dan wawancara menunjukkan bahwa PNS merasa sistem ini sangat berguna (*Perceived Usefulness*) dan mudah digunakan (*Perceived Ease of Use*), dengan dukungan infrastruktur yang memadai dan antarmuka yang mudah dinavigasi (*Tangibles*). Selain itu, sistem ini terbukti handal (*Reliability*), responsif terhadap permasalahan pengguna (*Responsiveness*), aman dalam menjaga data pribadi (*Assurance*), serta empatik terhadap kebutuhan pengguna (*Empathy*).

Implikasi dari temuan ini adalah bahwa penerapan sistem E-Kenaikan Pangkat dapat menjadi solusi yang efektif dalam meningkatkan efisiensi manajemen kenaikan pangkat di lingkungan pemerintah, yang sebelumnya memerlukan banyak waktu dan tenaga dalam pengelolaan administrasi manual. Sistem ini tidak hanya memberikan kemudahan bagi PNS dan admin OPD dalam mengelola data, tetapi juga mempercepat proses dan mengurangi potensi kesalahan administrasi.

Pengembangan lebih lanjut dari temuan ini bisa meliputi peningkatan fitur sistem yang lebih canggih, misalnya dengan integrasi data secara lebih luas atau pengembangan aplikasi yang lebih mobile-friendly untuk memudahkan akses bagi PNS di semua OPD. Selain itu, penelitian lebih lanjut dapat dilakukan untuk menilai dampak jangka panjang penggunaan sistem terhadap peningkatan kinerja PNS secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] “Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 68 Tahun 2021 Tentang Tugas dan Fungsi Tata Kerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia,” 2021.
- [2] “Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2002 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2000 tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil,” 2002.
- [3] “Peraturan Badan Kepegawaian Negara Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2023 tentang Periodisasi Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil,” 2023.
- [4] S. Bozeman, B., & Bretschneider, “Public Management and the Computer: Enhancing Organizational Effectiveness and Efficiency,” *J. Public Adm.*

-
- Res. *Theory*, 4(3), 323-348, 1994, doi:
10.1093/oxfordjournals.jpart.a037216.
- [5] R. Heeks, "Information Systems and Developing Countries: Failure, Success, and Local Improvisations.," *Inf. Soc.* 18(2), 101-112., 2002, doi: 10.1080/01972240290075039.
- [6] N. Fadel, R., & Kurniawati, "Implementasi Sistem E-Kenaikan Pangkat: Studi Kasus di Beberapa Instansi Pemerintah," *J. Manaj. Kewirausahaan*, 2017, doi: 10.9744/jmk.19.2.185-197.
- [7] A. Putra, "Analisis Sistem E-Kenaikan Pangkat dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Instansi Pemerintah," *J. Adm. Publik*, 2020.
- [8] F. D. Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, "User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View," *MIS Q.*, 2003, doi: 10.2307/30036540.
- [9] V. Davis, F. D., & Venkatesh, "Toward Pre-Purchase Evaluation of Technology: A Case Study of the TAM. In P. A. Pavlou & Y. I. R. Tan (Eds.), Proceedings of the 2004 International Conference on Information Systems," *Assoc. Inf. Syst.*, 2004.
- [10] F. D. Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Q.*, 1989.
- [11] Sari Nurul Fahtika and Fanida Eva Hany, "Implementasi Layanan Sistem Pengelolaan Kenaikan Pangkat (Sipekat) di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo," 2015.