

Laporan Monitoring dan Evaluasi Inovasi Layanan Kepegawaian BPVP Kendari

1) Tujuan monev

Monitoring dan evaluasi ini bertujuan untuk menilai manfaat inovasi, mengidentifikasi kondisi sebelum dan sesudah adanya aplikasi, menelaah permasalahan, hambatan, dan risiko penerapan, serta merumuskan area perbaikan agar inovasi semakin efektif, berkelanjutan, dan memberi nilai tambah bagi pegawai maupun unit kerja.

2) Kondisi sebelum adanya aplikasi

Sebelum adanya aplikasi atau tautan layanan digital, layanan kepegawaian pada umumnya cenderung dilakukan secara manual, melalui komunikasi personal, berkas fisik, atau penyampaian informasi yang tersebar di berbagai media. Dalam kondisi seperti ini, pegawai biasanya harus menanyakan prosedur secara langsung kepada petugas, datang ke unit kepegawaian, atau mengirim dokumen satu per satu tanpa alur layanan yang seragam.

Kondisi manual tersebut menimbulkan beberapa konsekuensi operasional. Waktu layanan menjadi lebih lama karena proses pencarian informasi, verifikasi berkas, dan tindak lanjut bergantung pada ketersediaan petugas. Selain itu, potensi terjadinya miskomunikasi, dokumen tercecer, duplikasi permintaan, dan sulitnya penelusuran status layanan menjadi lebih tinggi ketika belum tersedia kanal layanan yang terdigitalisasi dan terintegrasi.

3) Manfaat sebelum adanya aplikasi

Meskipun pendekatan manual memiliki banyak keterbatasan, terdapat beberapa manfaat yang sebelumnya masih dirasakan. Interaksi tatap muka memungkinkan pegawai memperoleh penjelasan langsung dari petugas, terutama untuk urusan kepegawaian yang sifatnya sensitif atau membutuhkan klarifikasi rinci. Pola ini juga memudahkan penyesuaian kasus per kasus ketika belum ada standar digital yang dibakukan.

Namun, manfaat sebelum adanya aplikasi lebih bersifat interpersonal daripada sistemik. Kecepatan dan kualitas layanan sangat bergantung pada inisiatif pegawai serta respons petugas, sehingga manfaat tersebut tidak selalu konsisten dirasakan oleh seluruh pengguna layanan.

4) **Kondisi setelah adanya aplikasi**

Setelah adanya aplikasi atau tautan layanan kepegawaian, akses informasi dan permohonan layanan menjadi lebih terpusat melalui satu pintu digital yang dapat diakses pegawai Inovasi ini menunjukkan perubahan dari pola layanan yang tersebar menjadi pola layanan yang lebih terstruktur, terdokumentasi, dan berpotensi lebih cepat diproses.

Dengan adanya kanal digital, pegawai tidak selalu harus datang langsung hanya untuk memperoleh informasi dasar, menyerahkan persyaratan awal, atau menanyakan jenis layanan yang tersedia. Dari perspektif monev, perubahan ini menandakan peningkatan efisiensi proses, kemudahan akses, dan peluang penguatan akuntabilitas layanan kepegawaian.

5) **Manfaat setelah adanya aplikasi**

Manfaat utama setelah adanya aplikasi adalah **kemudahan akses layanan** karena pegawai dapat memperoleh informasi dan mengakses kebutuhan administrasi kepegawaian melalui tautan layanan yang telah disediakan. Hal ini berpotensi mengurangi ketergantungan pada komunikasi manual, mempercepat penyampaian persyaratan, dan mempersingkat waktu tunggu layanan awal.

Manfaat berikutnya adalah **peningkatan efisiensi kerja petugas**. Ketika informasi, format, atau jalur layanan telah disusun dalam satu aplikasi atau tautan, petugas tidak perlu berulang kali menjelaskan prosedur yang sama kepada banyak pegawai. Dampaknya, energi kerja dapat dialihkan pada verifikasi substansi, penyelesaian kasus, dan pengendalian mutu layanan.

Aplikasi juga memberi manfaat dalam bentuk **peningkatan keterlacakan layanan**. Permintaan yang masuk melalui kanal digital lebih mudah direkap, dipantau statusnya, dan dievaluasi pola kebutuhannya dibanding layanan yang hanya berbasis percakapan informal. Dari sisi organisasi, kondisi ini mendukung tertib administrasi dan memudahkan penyusunan data dukung kinerja layanan kepegawaian.

Selain itu, inovasi ini memberi manfaat **standarisasi layanan**. Pegawai memperoleh sumber informasi yang sama, sehingga perbedaan penjelasan antarpetugas dapat ditekan dan kepastian prosedur menjadi lebih baik. Standarisasi ini penting untuk menjaga keadilan layanan, konsistensi persyaratan, dan transparansi proses.

6) Perbandingan manfaat sebelum dan sesudah aplikasi

Aspek	Sebelum adanya aplikasi	Setelah adanya aplikasi
Akses layanan	Mengandalkan tatap muka, pesan pribadi, atau datang langsung ke unit	Akses lebih mudah melalui tautan layanan digital yang terpusat
Kecepatan informasi	Bergantung pada keberadaan dan respons petugas	Informasi dasar lebih cepat diperoleh karena tersedia dalam satu kanal
Efisiensi proses	Banyak langkah manual dan berulang	Proses awal lebih ringkas dan mengurangi pekerjaan administratif berulang
Dokumentasi	Potensi tercecer atau sulit ditelusuri	Layanan lebih mudah direkap dan dilacak
Konsistensi layanan	Penjelasan bisa berbeda tergantung petugas	Informasi dan prosedur lebih seragam
Interaksi personal	Lebih tinggi karena dominan tatap muka	Tetap bisa dilakukan, tetapi difokuskan pada kasus yang benar-benar perlu penjelasan khusus

7) Permasalahan dalam penerapan inovasi

Permasalahan utama dalam penerapan inovasi semacam ini biasanya terletak pada masa transisi dari pola manual ke pola digital. Sebagian pegawai dapat saja belum terbiasa menggunakan tautan layanan, belum memahami alur pengajuan, atau masih menganggap layanan manual lebih mudah karena sudah menjadi kebiasaan lama.

Permasalahan lain adalah kemungkinan belum lengkapnya integrasi fitur layanan. Jika aplikasi baru berfungsi sebagai pintu informasi atau pengumpulan awal dokumen, maka sebagian proses lanjutan mungkin masih harus dilakukan secara manual. Kondisi ini dapat menimbulkan persepsi bahwa inovasi belum sepenuhnya menyederhanakan

layanan apabila ekspektasi pengguna lebih tinggi daripada kemampuan sistem yang tersedia.

Permasalahan berikutnya berkaitan dengan pembaruan informasi. Layanan digital akan efektif hanya bila persyaratan, format, kontak PIC, dan jenis layanan selalu diperbarui secara berkala. Jika tidak ada mekanisme pemutakhiran, maka pengguna berisiko memperoleh informasi yang tidak lagi sesuai dengan kebijakan terbaru.

8) Hambatan penerapan

Hambatan pertama adalah **literasi digital pegawai yang tidak seragam**. Sebagian pengguna mungkin cepat beradaptasi, tetapi sebagian lain memerlukan pendampingan agar dapat menggunakan layanan digital secara mandiri. Hambatan ini dapat memperlambat tingkat adopsi inovasi pada tahap awal.

Hambatan kedua adalah **ketersediaan jaringan internet dan perangkat**. Walaupun layanan digital memudahkan akses, kualitas pemanfaatannya tetap dipengaruhi oleh stabilitas koneksi dan ketersediaan gawai yang memadai. Di saat jaringan tidak stabil, pengguna bisa mengalami kesulitan membuka tautan, mengunggah dokumen, atau memastikan permintaan telah terkirim.

Hambatan ketiga adalah **konsistensi pengelolaan oleh admin atau PIC**. Inovasi digital tidak cukup hanya diluncurkan, tetapi harus dikelola secara aktif, responsif, dan terjadwal. Bila pengelolaan tidak konsisten, maka kepercayaan pengguna terhadap layanan dapat menurun meskipun platformnya sudah tersedia.

9) Risiko penerapan inovasi

Risiko pertama adalah **risiko operasional**, yaitu layanan menjadi terganggu ketika tautan tidak aktif, formulir bermasalah, atau data permintaan tidak termonitor dengan baik. Risiko ini dapat menyebabkan keterlambatan layanan dan keluhan dari pegawai.

Risiko kedua adalah **risiko informasi**, yaitu terdapat data, persyaratan, atau alur yang tidak diperbarui sesuai ketentuan terbaru. Jika ini terjadi, pegawai dapat mengajukan berkas yang tidak sesuai dan unit kerja harus melakukan koreksi berulang.

Risiko ketiga adalah **risiko adopsi pengguna**, yaitu rendahnya penggunaan aplikasi karena sebagian pegawai tetap memilih jalur manual. Jika tingkat pemanfaatan rendah, maka manfaat inovasi tidak akan optimal dan tujuan efisiensi layanan sulit tercapai.

Risiko keempat adalah **risiko perlindungan data dan kerahasiaan dokumen kepegawaian**. Karena layanan kepegawaian sering berkaitan dengan data pribadi dan dokumen administratif, maka pengelolaan akses, penyimpanan, dan distribusi data perlu dikendalikan secara hati-hati.

10) Hasil penilaian monev

Secara umum, inovasi Layanan Kepegawaian BPVP Kendari dapat dinilai **relevan** karena menjawab kebutuhan kemudahan akses dan penataan layanan administrasi kepegawaian. Inovasi ini juga **efisien secara proses awal** karena berpotensi mengurangi layanan yang berulang, mempercepat penyampaian informasi, dan menata alur pelayanan dalam satu kanal digital.

Dari sisi **efektivitas**, inovasi ini akan sangat ditentukan oleh tingkat pemanfaatan pegawai, konsistensi pembaruan informasi, serta kecepatan tindak lanjut oleh petugas. Dengan kata lain, aplikasi atau tautan layanan sudah merupakan langkah positif, tetapi hasil akhirnya tetap bergantung pada tata kelola operasional dan kualitas layanan pendukung.

Dari sisi **keberlanjutan**, inovasi ini memiliki prospek baik apabila disertai SOP layanan, penanggung jawab yang jelas, mekanisme evaluasi berkala, dan perbaikan fitur sesuai umpan balik pengguna. Tanpa penguatan tersebut, inovasi berisiko berhenti pada tahap publikasi tautan tanpa transformasi layanan yang benar-benar matang.

11) Kesimpulan

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi, inovasi **Layanan Kepegawaian BPVP Kendari** merupakan langkah positif dalam digitalisasi layanan administrasi kepegawaian. Sebelum adanya aplikasi, manfaat layanan lebih bertumpu pada interaksi langsung dan fleksibilitas penjelasan petugas, tetapi proses cenderung lambat, tidak seragam, dan sulit ditelusuri. Setelah adanya aplikasi, manfaat yang paling menonjol adalah kemudahan akses, efisiensi proses awal, standarisasi informasi, dan peningkatan keterlacakan layanan.

Walaupun demikian, penerapan inovasi masih menghadapi permasalahan transisi, hambatan literasi digital, kendala jaringan, konsistensi pengelolaan, serta risiko operasional, informasi, adopsi, dan keamanan data. Karena itu, inovasi ini dapat dinilai baik sebagai fondasi layanan modern, namun masih memerlukan penguatan agar manfaatnya benar-benar optimal dan berkelanjutan.

12) Perbaikan yang perlu dikembangkan

Beberapa pengembangan yang perlu dilakukan agar inovasi semakin kuat adalah sebagai berikut:

- Menyusun dan menetapkan SOP layanan digital kepegawaian yang menjelaskan jenis layanan, alur, waktu layanan, penanggung jawab, dan standar respons
- Melakukan pembaruan berkala terhadap konten aplikasi atau tautan layanan agar informasi persyaratan, format, dan kontak petugas selalu akurat
- Menyediakan fitur pelacakan status layanan atau notifikasi sederhana agar pegawai dapat mengetahui progres permohonannya
- Menyusun mekanisme pengaduan dan umpan balik pengguna untuk menilai kepuasan layanan serta menemukan kendala aktual di lapangan
- Melakukan sosialisasi dan pendampingan penggunaan aplikasi kepada seluruh pegawai agar tingkat adopsi meningkat merata
- Memperkuat pengamanan data dan pembatasan akses dokumen kepegawaian untuk mengurangi risiko kebocoran atau penyalahgunaan informasi
- Menetapkan monitoring berkala berbasis indikator, misalnya jumlah pengguna, jenis layanan yang paling banyak diakses, waktu respons, jumlah keluhan, dan tingkat penyelesaian layanan

Dengan pengembangan tersebut, inovasi tidak hanya berfungsi sebagai media informasi, tetapi dapat berkembang menjadi sistem layanan kepegawaian yang lebih responsif, akuntabel, aman, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Kendari, 08 April 2026
a.n. Kepala
Kasubbag Umum BPVP Kendari



Anshari, S.Sos.,M.Ak.
NIP 19770731 200312 1 007