

## KARAKTERISTIK AKSI PERUBAHAN PELATIHAN KEPEMIMPINAN PENGAWAS DI BPSDM PROVINSI DKI JAKARTA

Iswan Achmadi<sup>1</sup>, Pancaningsih<sup>2</sup>

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi DKI Jakarta  
Email: achmadiiswan67@gmail.com

### Abstrak

Pelaksanaan aksi perubahan Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) sampai dengan saat ini belum pernah dilakukan evaluasi untuk mengetahui bagaimana karakteristiknya. Hal ini diperlukan untuk perbaikan maupun peningkatan kualitasnya di masa yang akan datang. Penelitian dilakukan dari bulan Juni sampai Desember tahun 2023 dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif, hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) jenis inovasi aksi perubahan peserta PKP adalah inovasi metode (99,68%), SDM (99,36%), teknologi (90,7%), hubungan (90,38%), dan pelayanan (84,29%), (2) tipe inovasi peserta PKP adalah inovasi incremental (100%), (3) replikasi inovasi peserta PKP adalah modifikasi (100%), (4) inovasi teknologi peserta PKP umumnya membuat sistem (87,18%) yang tidak terintegrasi dengan aplikasi SPBE, (5) tema aksi perubahan yang sering dilakukan peserta PKP adalah mengenai data dan informasi, pelaporan, pelayanan, dan arsip, (6) selama pelaksanaan PKP tidak terjadi duplikasi aksi perubahan. Untuk meningkatkan efektifitas aksi perubahan agar dibuat petunjuk pelaksanaan mengintegrasikan aksi perubahan ke dalam aplikasi SPBE, dibuatkan laporan kepada gubernur mengenai inovasi yang dihasilkan PKP, aksi perubahan terbaik PKP agar diikutsertakan dalam pameran inovasi Pemerintah DKI Jakarta.

**Kata Kunci :** Aksi Perubahan, Inovasi, Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP)

### Abstract

*The implementation of changes in Supervisory Leadership Training (PKP) has never been evaluated to find out its characteristics. This is necessary for the development and improvements of the quality in the future. The research was conducted from June to December 2023 using quantitative descriptive research methods, the research results show that: (1) the types of change action innovations of PKP participants are method innovation (99.68%), human resources (99.36%), technology (90.7%), relationships (90.38%), and service (84.29%), (2) the type of innovation of PKP participants is incremental innovation (100%), (3) replication of innovation of PKP participants is modification (100%), (4) technological innovation of PKP participants generally create systems (87.18%) that are not integrated with the SPBE application, (5) the themes of change actions that are often carried out by PKP participants are regarding data and information, reporting, services and archives, (6) during the implementation of PKP there is no duplication of actions change. To increase the effectiveness of change actions, operational guidelines for integrating change actions into the SPBE application are made, reports are made to the governor regarding the innovations produced by PKP, and PKP's best change actions are included in the DKI Jakarta Government's innovation exhibition.*

**Key Words :** Change Action, Inovation, Supervisory Leadership Training (PKP)

### PENDAHULUAN

Pengembangan kompetensi adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan kompetensi Pegawai Negeri Sipil (PNS) sesuai dengan standar kompetensi jabatan dan rencana pengembangan karier. Setiap PNS memiliki hak dan kesempatan yang sama untuk mengembangkan kompetensi mereka. Pengembangan kompetensi dapat dilaksanakan dalam bentuk pendidikan, dan/atau pelatihan. Salah satunya

pengembangan kompetensi manajerial yang dilakukan melalui Pelatihan Kepemimpinan Pengawas (PKP) [1].

PKP bertujuan agar peserta memiliki kompetensi manajerial dan kompetensi pemerintahan sebagai pengawas yang mampu menjamin akuntabilitas jabatan dan mengawasi pelaksanaan kegiatan dalam memberikan pelayanan publik sesuai standar operasional prosedur untuk

meningkatkan kualitas kinerja pelayanan organisasi [2]. Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi DKI Jakarta menyelenggarakan kegiatan pelatihan PKP. BPSDM adalah perangkat daerah yang membantu pemerintah dalam hal pendidikan dan pelatihan [3]. Tabel 1 menunjukkan jumlah karyawan Pemprov. DKI Jakarta yang mengikuti PKP.

**Tabel 1. Penyelenggaraan PKP di BPSDM Provinsi DKI Jakarta**

Tahun	Angkatan	Jumlah peserta (Orang)
2020	1	30
	2	30
2021	3	35
	4	38
2022	5	30
	6	29
	7	30
	8	30
	9	30
	10	30
<b>Jumlah</b>	<b>10</b>	<b>312</b>

Setelah kegiatan pelatihan PKP, peserta membuat aksi perubahan untuk mengubah kinerja pelayanan publik, maka peserta harus dapat mengaktualisasikan kepemimpinan dalam pengendalian pekerjaan serta melakukan inovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik [4]. Aksi perubahan kinerja pelayanan publik telah banyak diusulkan oleh peserta PKP (312 laporan) dan diikuti oleh 10 angkatan, tetapi sampai saat ini belum ada evaluasi yang menyeluruh tentang hasilnya, terutama mengenai karakteristiknya. Penelitian ini masih jarang dilakukan karena pada umumnya evaluasi pelatihan ditujukan untuk melihat efektifitas pelatihan ([5], [6]).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), karakteristik adalah tanda, ciri, atau fitur yang dapat digunakan untuk dikenali; kekhasan atau kualitas yang membedakan. Tujuan penelitian ini adalah: (1) mengetahui jenis, tipe, dan replikasi inovasi yang banyak dilakukan oleh peserta

PKP, (2) mengetahui karakteristik tema aksi perubahan PKP berdasarkan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) pesertanya, (3) mengetahui duplikasi aksi perubahan selama pelaksanaan PKP tersebut, (4) memberikan saran tindak lanjut atas temuan karakteristik aksi perubahan hasil penelitian ini. Manfaat hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan implementasi dan kemanfaatan aksi perubahan bagi Pemprov DKI Jakarta, serta meningkatkan diversifikasi tema aksi perubahan agar tidak terjadi duplikasi.

Evaluasi karakteristik aksi perubahan penting untuk melakukan karena dapat menunjukkan sampai sejauh mana aksi perubahan telah dilakukan sebagai alternatif dalam proses pengambilan keputusan yang lebih baik di masa mendatang. Hal ini sesuai dengan pendapat Cronbach, Alkin, dan Stufflebeam, yang menyatakan bahwa evaluasi adalah proses menyediakan informasi untuk membuat keputusan. Evaluasi menurut Suharsimi Arikunto dalam Ambiar (2017), adalah proses mendapatkan informasi tentang bagaimana sesuatu berfungsi untuk kemudian digunakan untuk membuat keputusan alternatif yang lebih baik. Evaluasi merupakan kegiatan untuk mengukur sesuatu / keadaan, sehingga menghadirkan informasi berupa nilai sebagai alternatif dalam mengambil keputusan [7].

Aksi perubahan PKP merupakan *Project Based Learning* dalam organisasi untuk mengelola perubahan melalui berbagai bentuk inovasi untuk perbaikan pelayanan publik yang mendukung pencapaian misi organisasi [8]. Inovasi dalam layanan publik dapat didefinisikan sebagai terobosan dalam bentuk ide atau praktik kreatif yang unik dan/atau modifikasi yang bermanfaat bagi masyarakat secara langsung atau tidak langsung. Inovasi tidak selalu memerlukan penemuan baru, tetapi dapat merupakan pendekatan baru yang

bersifat kontekstual dan tidak terbatas. Inovasi dapat berupa hasil dari perluasan, peningkatan, dan kualitas pada layanan sebelumnya [9]. Menurut Djamaludin Ancok, inovasi bukan hanya menciptakan produk; itu mencakup aspek proses, metode, produk, konseptual, teknologi, struktur organisasi, hubungan, dan pengembangan SDM. Menurutnya, inovasi juga mencakup aspek proses, metode, struktur, hubungan, strategi pola pikir, dan pelayanan. Inovasi incremental, semi-radikal, dan radikal adalah tiga kategori inovasi, menurut Davila, Epstein, dan Shelton [10].

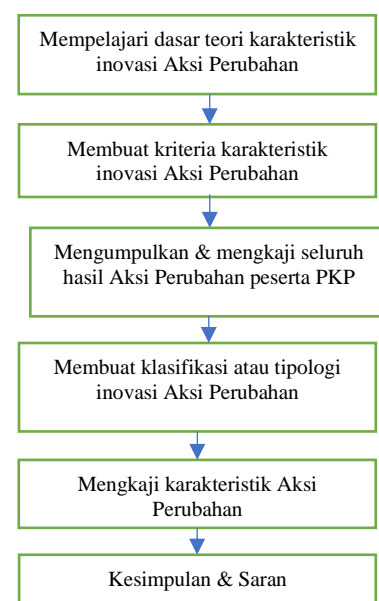
Selain itu, inovasi dapat dilakukan melalui replikasi adopsi, adaptasi, atau modifikasi. Dalam KBBI, replikasi didefinisikan sebagai proses, cara, meniru, atau penduplikatan. Dalam hal adopsi, yang berarti pemungutan, adopsi inovasi dapat didefinisikan sebagai menggunakan atau mendapatkan inovasi secara langsung. Karena adaptasi adalah penyesuaian terhadap lingkungan, inovasi yang diadaptasi adalah inovasi yang disesuaikan dengan lingkungan. Dengan demikian, modifikasi inovasi adalah perubahan inovasi, untuk melakukan adaptasi atau modifikasi sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik unik instansi yang ingin mereplikasi memiliki kemampuan untuk mengubah struktur organisasi atau menambah atau mengurangi komponen [11].

Landasan teori di atas digunakan sebagai dasar mengevaluasi karakteristik aksi perubahan PKP. Evaluasi ini akan menghasilkan data yang akan digunakan untuk membuat kebijakan yang meningkatkan kemanfaatan dan mencegah duplikasi (tema) aksi perubahan.

## METODE

Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil

analisisnya menggunakan statistik deskriptif, yang berarti menggambarkan dan mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan tanpa membuat kesimpulan umum atau generalisasi. Data dipresentasikan menggunakan berbagai bentuk seperti diagram lingkaran, tabel, pictogram, standar deviasi, median, mean, rata-rata, dan perhitungan modus [12]. Data diambil dari BPSDM Provinsi DKI Jakarta berupa laporan aksi perubahan setiap peserta PKP dari angkatan 1 sampai dengan angkatan 10 sebanyak 312 laporan. Adapun untuk membuat kriteria karakteristik aksi perubahan dilakukan melalui studi literatur mengenai jenis, tipe, dan cara mereplikasi inovasi. Untuk lebih jelasnya tahapan penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan Penelitian

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kriteria Karakteristik Inovasi Aksi Perubahan

Berdasarkan studi literatur, kriteria karakteristik jenis inovasi aksi perubahan adalah sebagai berikut:

1. Inovasi proses: menyederhanakan proses agar lebih efisien, efektif, dan tidak berbelit-belit sehingga memberikan kepuasan pelanggan; perubahan pada proses penyediaan produk atau layanan;

- dan membenahan proses kerja yang berkaitan dengan pelanggan dan pemangku kepentingan. Inovasi proses mencakup tata laksana, sistem, prosedur, dan SOP.
2. Inovasi Produk: membuat atau mengubah barang atau jasa untuk meningkatkan kualitas, citra, dan fungsinya; membuat produk baru atau mengubah produk yang sudah ada untuk mengikuti tren; mengembangkan produk yang lebih berguna.
  3. Inovasi Konseptual: terjadi di tingkat mental, di mana masalah organisasi dilihat dengan cara yang lebih positif dan inovatif. Perubahan ini menghasilkan kebijakan baru, yang kemudian menghasilkan paradigma, ide, gagasan, pemikiran, dan terobosan baru. Penilaian kesuksesan dilakukan dengan membandingkan kebijakan lama yang berdasarkan cara pandang lama.
  4. Inovasi teknologi: penciptaan dan penggunaan teknologi baru yang lebih efektif dan mampu memecahkan masalah. Ini termasuk pembuatan, modifikasi, penerapan, dan pengetahuan tentang peralatan, mesin, teknik, keahlian, sistem, dan metode organisasi untuk memecahkan masalah, mencapai tujuan, menangani hubungan input-output, dan melakukan fungsi tertentu. Ini biasanya dicapai melalui pemanfaatan teknologi baru.
  5. Teknologi informasi dan pembaruan peralatan untuk menunjang pekerjaan.
  6. Inovasi Struktur Organisasi: struktur organisasi menjadi tidak relevan dengan masalah dan tantangan lingkungan yang semakin kompleks; pembaruan struktur organisasi melalui penggabungan, penghapusan, pengembangan, dan modifikasi; atau pengadopsian model organisasi baru untuk menjadi lebih fleksibel dan mampu menghadapi lingkungan baru.
  7. Inovasi Hubungan: organisasi perlu membina dan merangkai mekanisme hubungan dengan pihak luar dalam cara yang inovatif, saling menguntungkan dan memampukan, sehingga pencapaian tujuan lebih mudah tercapai dan sumberdaya yang digunakan lebih cerdas dan efektif; penguatan jaringan, pembagian peran yang jelas, dan mekanisme koordinasi yang tertata merupakan prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam membangun inovasi hubungan; sumberdaya dibagi bersama dan pemecahan masalah diselesaikan bersama pula; tujuan setiap pihak yang terlibat harus dihargai sehingga kompromi dan harmonisasi hubungan harus dikelola secara cerdas.
  8. Inovasi SDM: perubahan kebijakan untuk meningkatkan kualitas tata nilai dan kapasitas SDM; pembaruan dan peningkatan kualitas berbagai aspek SDM, mulai tata nilai (budaya, mindset, etika), kepemimpinan, kompetensi, profesionalisme, dan pemberdayaan.
  9. Inovasi Metode: strategi, cara, dan teknik baru untuk mencapai hasil yang lebih baik; lebih banyak digunakan di dunia pendidikan dan pelatihan sehingga metode yang digunakan lebih menarik, interaktif dan sesuai dengan kebutuhan peserta diklat/anak didik.
  10. Inovasi Pelayanan: menitikberatkan untuk meningkatkan inovasi kepada pelanggan sehingga mampu memberikan pelayanan secara prima; inovasi prosedur pelayanan yaitu pembaruan dalam hal berinteraksi dengan penerima layanan / cara baru dalam memberikan pelayanan; penciptaan pelayanan baru / pengembangan pelaporan pelayanan.
- Adapun karakteristik tipe inovasi aksi perubahan adalah sebagai berikut :
1. Incremental: melibatkan perubahan kecil atau sederhana pada produk jasa dan proses yang sudah ada; perbaikan kecil dan direncanakan; inovasi dengan meningkatkan bagian yang sudah ada;

dan menekankan peningkatan daripada perubahan.

2. Semi Radikal adalah perubahan produk, barang dan jasa yang dilakukan secara setengah-setengah; perubahan produk, layanan, proses yang memperkenalkan elemen baru tanpa menggantikan sepenuhnya kerangka kerja yang ada.
3. Radikal: mengubah produk, jasa, atau proses sepenuhnya dengan cara baru; mengubah kapasitas secara signifikan untuk menghasilkan produk, jasa, atau proses yang berbeda dan tidak pernah ada sebelumnya.

Selanjutnya kriteria karakteristik aksi perubahan berdasarkan cara mereplikasi inovasi adalah sebagai berikut.

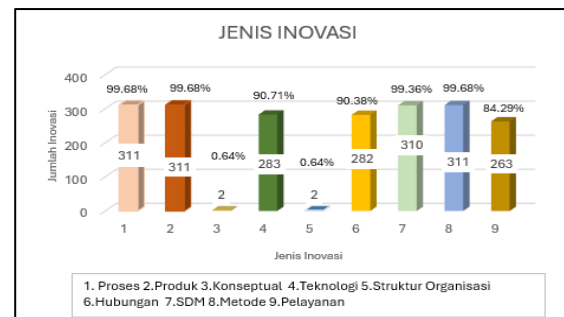
1. Adopsi: langsung menggunakan inovasi dari area lain; mengambil atau menggunakan inovasi apa adanya.
2. Adaptasi: model inovasi yang direplikasi yang disesuaikan dengan kebutuhan lingkungannya
3. Modifikasi: rekayasa elemen inovasi dari model inovasi awal; modifikasi adalah perubahan inovasi.

### Karakteristik Inovasi Aksi Perubahan

#### Karakteristik Jenis Inovasi

Karakteristik jenis inovasi yang dihasilkan oleh setiap peserta PKP tidak tunggal, tidak berdiri sendiri, tidak dapat dikategorikan hanya satu jenis inovasi saja, melainkan dapat dikategorikan ke dalam berbagai jenis inovasi, seperti inovasi proses, produk, teknologi, hubungan, dan sebagainya, karena berdasarkan kriteria jenis inovasi ternyata aksi perubahan tersebut sesuai / mengandung unsur-unsur yang terkandung dalam kriteria beberapa jenis inovasi. Berdasarkan pemikiran tersebut, maka karakteristik jenis inovasi yang dihasilkan oleh peserta PKP umumnya adalah inovasi proses, produk, metode (99,68%), SDM (99,36%), teknologi (90,7%), hubungan (90,38%), dan pelayanan (84,29%). Dari berbagai jenis inovasi dapat disimpulkan

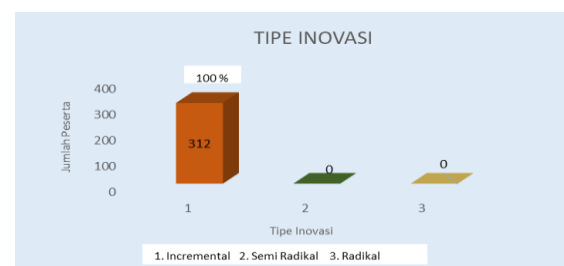
bahwa kunci sebuah perubahan melalui pengembangan produk, efisiensi, interaksi, dan layanan yang memuaskan pelanggan. Hal ini sejalan dengan penelitian bahwa inovasi produk, inovasi proses, inovasi pemasaran dan inovasi organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis [13]. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 2.



**Gambar 2. Karakteristik Jenis Inovasi**

#### Karakteristik Tipe Inovasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tipe inovasi yang dihasilkan oleh peserta PKP adalah inovasi peningkatan (100%), yang membawa perubahan dan peningkatan pada proses sebuah produk. Ini sesuai dengan penelitian yang menyatakan bahwa inovasi incremental memiliki dampak yang signifikan terhadap keunggulan bersaing UKM [14]. Banyaknya aksi perubahan dengan tema incremental karena sesuai dengan permasalahan yang ada di setiap organisasi perangkat daerahnya, waktu PKP relatif singkat sekitar 2 bulan, sesuai dengan progres kegiatan yang sedang dilaksanakan, serta kemudahan pengerjaan dan biaya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 3.

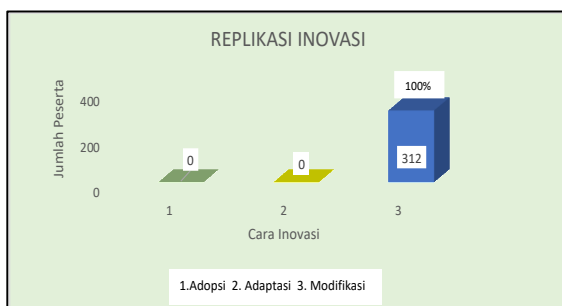


**Gambar 3. Karakteristik Tipe Inovasi**

### Karakteristik Replikasi Inovasi

Replikasi inovasi yang dilakukan semua peserta PKP merupakan modifikasi dengan karakteristik:

1. Menggunakan aplikasi yang sudah ada, membuat sistem baru untuk meningkatkan pelayanan masyarakat.
2. Mengubah inovasi yang sudah ada sebelumnya.
3. Sosialisasi, pelatihan, peningkatan, dan percepatan layanan masyarakat dengan menggunakan aplikasi yang sudah dikenal umum seperti *Google Drive*, *Zoom Meeting*, dan sebagainya.
4. Penambahan fitur sistem yang sudah ada di unit organisasinya seperti membuat *dashboard*.



**Gambar 4 Karakteristik Replikasi Inovasi**

Replikasi menjadi komponen yang menentukan keberhasilan inovasi, yang dapat berdampak pada pembangunan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang mengusulkan bahwa inovasi replikasi memiliki efek yang signifikan terhadap kemajuan perizinan di PTSP [15].

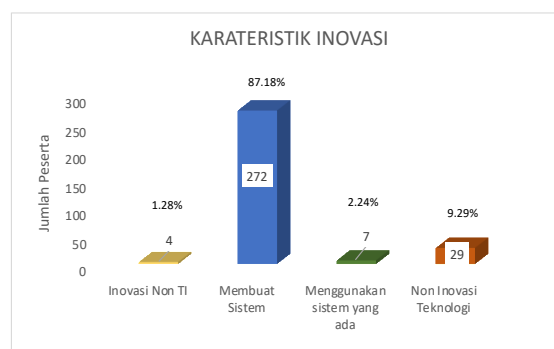
### Karakteristik Inovasi Teknologi

Inovasi teknologi banyak dihasilkan peserta PKP sebanyak 283 laporan (90,71%) dengan karakteristik:

1. Inovasi Non Teknologi Informasi, yaitu inovasi teknologi yang tidak menggunakan teknologi informasi dalam menyelesaikan masalah di OPD nya.
2. Membuat sistem yaitu pemecahan masalah di organisasinya dengan membuat sistem,

3. Menggunakan sistem yang ada, yaitu pemecahan masalah di OPD nya dengan menggunakan aplikasi atau sistem yang sudah ada sebelumnya.

Mengacu klasifikasi di atas, inovasi yang paling banyak dilakukan peserta PKP adalah teknologi informasi, yaitu membuat sistem sebanyak 272 laporan (87,18%). Hal ini karena sesuai dengan permasalahan di OPD nya, waktu PKP relatif singkat sekitar 2 bulan, kemudahan pengerjaan dan biayanya murah. Ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa keuntungan (profit) relatif memberikan dampak positif yang signifikan pada penggunaan teknologi informasi [16]. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat Gambar 5.



**Gambar 5 Karakteristik Inovasi**

### Karakteristik Aksi Perubahan Berdasarkan OPD

Analisis selanjutnya yang perlu diketahui adalah apa saja tema aksi perubahan yang sering dilakukan peserta PKP. Hal ini untuk mengetahui polanya serta melihat apakah ada duplikasi aksi perubahan PKP. Hasil analisis menunjukkan bahwa tema aksi perubahan yang sering dilakukan peserta PKP adalah mengenai data dan informasi (30 laporan), pelaporan (20 laporan), pelayanan (10 laporan), dan arsip (9 laporan).

Peserta PKP yang sering membahas data dan informasi adalah sekretaris kelurahan (7 orang), kasubag TU (7 orang), tema

mengenai pelaporan banyak dilakukan oleh lurah (5 orang) dan sekretaris kelurahan (5 orang), tema mengenai arsip banyak dilakukan oleh kasubag TU (4 orang). Banyaknya kesamaan tema yang dibahas oleh peserta dalam aksi perubahan karena sesuai dengan masalah yang ada dalam OPD peserta, sehingga harus dicarikan solusi agar pelayanan masyarakat meningkat.

### **Duplikasi Aksi Perubahan**

Duplikasi menurut KBBI adalah keadaan rangkap, perangkapan, perulangan. Dalam penelitian ini duplikasi adalah terjadinya perulangan aksi perubahan yang sama antar peserta PKP jika memenuhi semua kriteria:

1. Adanya kesamaan permasalahan yang harus dicarikan solusi atau inovasinya.
2. Adanya kesamaan sasaran atau yang hendak dicapai dalam aksi perubahan
3. Adanya kesamaan gagasan atau solusi yang akan dilaksanakan

Berdasarkan kriteria tersebut, hasil analisis menunjukkan bahwa selama pelaksanaan PKP tidak terjadi duplikasi aksi perubahan yang dilakukan oleh para pesertanya. Yang terjadi adalah adanya kemiripan tema aksi perubahan yang dialami OPD setiap peserta, namun sasaran dan gagasan yang hendak dilakukan tidak sama.

### **Analisis Kebijakan Inovasi Teknologi**

Hasil analisis menunjukkan bahwa banyak peserta PKP menggunakan inovasi teknologi untuk melakukan perubahan. Mereka membuat sistem incremental yang belum terintegrasi dalam aplikasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Aplikasi SPBE memberikan layanan kepada penggunaannya melalui teknologi informasi dan komunikasi [17].

Penyelenggara pembangunan dan pengembangan aplikasi SPBE terdiri dari tim koordinasi SPBE, tim rekomendasi teknis pembangunan dan pengembangan

SPBE, dan perangkat daerah atau biro sesuai dengan tugas dan fungsinya. Tugas tim rekomendasi teknis pembangunan dan pengembangan SPBE termasuk mengatur dan membahas usulan kebutuhan rencana kegiatan dan anggaran layanan SPBE dalam pembangunan dan pengembangan aplikasi SPBE dengan Perangkat Daerah atau Biro.

Dalam pelaksanaannya peserta PKP yang aksi perubahannya membuat sistem belum mendapatkan rekomendasi dari tim ini karena lama, di lain sisi keterbatasan waktu pelaksanaan PKP yang hanya dua bulan, maka inovasi sistem yang dibuat peserta belum terintegrasi dengan aplikasi SPBE. Padahal jumlah dan jenis inovasi teknologi yang dihasilkan peserta setiap angkatannya relatif banyak, bervariasi, dan dapat memberikan manfaat dalam meningkatkan pelayanan bagi masyarakat.

Hal ini akan menyebabkan tidak efektifnya berbagai inovasi yang telah dihasilkan peserta PKP, karena tidak dimanfaatkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, terhambatnya upaya menyebarluaskan dan meningkatkan kualitas inovasi, menghambat terwujudnya pembangunan dan pengembangan aplikasi SPBE sebagai sarana pemberian layanan administrasi pemerintahan dan layanan publik berbasis elektronik bagi masyarakat.

### **SIMPULAN**

Karakteristik aksi perubahan peserta PKP di BPSDM Provinsi DKI Jakarta adalah sebagai berikut:

1. Jenis inovasi aksi perubahan yang dilakukan peserta PKP adalah inovasi proses, produk, metode (99,68%), SDM (99,36%), teknologi (90,7%), hubungan (90,38%), dan pelayanan (84,29%)
2. Tipe inovasi peserta PKP (100%) adalah inovasi incremental yaitu inovasi yang menghasilkan perubahan kecil pada produk, jasa, dan prosedur yang sudah ada.

3. Replikasi inovasi peserta PKP di aksi perubahannya 100% adalah modifikasi, yaitu perubahan inovasi yang dilakukan sesuai kebutuhan dan karakteristik khas OPD yang ingin mereplikasi.
4. Inovasi teknologi banyak dilakukan peserta PKP yaitu membuat sistem (87,18%) yang tidak terintegrasi dengan pembangunan dan pengembangan aplikasi SPBE di DKI Jakarta.
5. Tema aksi perubahan yang banyak dilakukan adalah data dan informasi, pelaporan, pelayanan, dan arsip.
6. Selama pelaksanaan PKP tidak terjadi duplikasi aksi perubahan yang dilakukan oleh para pesertanya.

Beberapa saran untuk meningkatkan efektifitas aksi perubahan PKP adalah:

1. Agar dibuatkan juklak mengintegrasikan aksi perubahan ke dalam aplikasi SPBE, sehingga peserta PKP jelas bagaimana melakukannya.
2. Agar dibuatkan laporan kepada gubernur mengenai inovasi yang dihasilkan PKP, sehingga dapat digunakan dalam meningkatkan pelayanan publik.
3. Aksi perubahan terbaik KP agar diikutsertakan dalam pameran inovasi Pemerintah DKI Jakarta, sehingga kemanfaatannya dapat dirasakan masyarakat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Peraturan Pemerintah, “Peraturan Pemerintah 17/2020 tentang Perubahan PP 11/2017 Manajemen Pegawai Negeri Sipil,” *Lembar Negara Republik Indones. Tahun 2020 Nomor 68*, no. 023819, p. 33, 2020.
- [2] Peraturan Pemerintah, “PP 11/2017 Manajemen Pegawai Negeri Sipil,” p. 253, 2017.
- [3] P. Gubernur *et al.*, “Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 111 Tahun 2019 tentang SOTK BPSDM.” 2019.
- [4] LAN RI, “Keputusan Kepala LAN RI No1/K.1/PDP.07/2023 tentang Kurikulum Pelatihan Struktural Kepemimpinan.” pp. 1–130, 2023.
- [5] F. Iswahyudi, “Efektivitas Evaluasi Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat IV,” *J. Transform. Adm.*, vol. 7, no. 1, pp. 1335–1351, 2017.
- [6] W. Rahmawati, Y. Putri dan M. Zein, “Evaluasi Efektifitas Pelatihan dengan Metode Kirkpatrick (Study terhadap Karyawan Rumah Sakit Bunda BMC Padang),” *INVEST J. Inov. Bisnis dan Akunt.*, vol. 2, no. 2, pp. 140–148, 2021, doi: 10.55583/invest.v2i2.181.
- [7] S. M. P. . Ambiyar dan D. Muharika, *Metodologi Penelitian Evaluasi Program*, 1st ed. Bandung, 2015.
- [8] E. Irawati, S. Zakiyah, dan M. A. Kartikaningsih, “Modul Aksi Perubahan Kualitas Layanan Publik,” 2023.
- [9] P. M. P. A. N. dan R. B. R. I. Publik, “Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik,” no. 1572. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, pp. 1–10, 2021.
- [10] M. Ismayanti, DFM., DEA dan Nurul Aini Firdaus, Annisa, S, Psi, *Pelayanan Publik Digital*. Jakarta: LAN RI, 2021.
- [11] W. Wiryanto, “Replikasi Model Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia,” *INOBIS J. Inov. Bisnis dan Manaj. Indones.*, vol. 3, no. 1, pp. 27–40, 2019, doi: 10.31842/jurnal-inobis.v3i1.118.
- [12] Sugiyono, “Metode Penelitian Kuantitatif”. Bandung: Alfabeta, 2018.



- [13] A. Lamri, Parasuraman, F. A. Zeithaml, dan L. L. Berry, "Pengaruh Inovasi terhadap Kinerja Bisnis pada Industri Kecil Pakaian Jadi Kota Bandung," *Pengaruh Inov. Terhadap Kinerja Bisnis pada Ind. Kecil Pakaian Jadi Kota Bandung*, vol. 19, no. 2, pp. 870–877, 1997, [Online]. Available: [www.kabarbisnis.com](http://www.kabarbisnis.com).
- [14] A. H. Penelitian, I. Farhan, dan M. Nasito, "Pengaruh Inovasi Produk terhadap Keunggulan Bersaing pada UKM Perak di Yogyakarta," vol. 01, no. 06, pp. 161–173, 2022.
- [15] R. S. Kartika, "Kesiapan Pemerintah Daerah dalam Melakukan Replikasi Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kabupaten Lebak dan Kabupaten Musi Rawas," *J. Pembang. Wil. dan Kota*, vol. 18, no. 2, pp. 164–177, 2022, doi: 10.14710/pwk.v18i2.32337.
- [16] Rahab, "Hubungan Antara Karakteristik Teknologi dengan Kemungkinan Usaha Kecil untuk Mengadopsi IT," *J. Bisnis dan Ekon.*, vol. 16, no. 2, pp. 111–125, 2009.
- [17] Pergub Prov. DKI Jakarta No 43 Tahun 2022, "Tentang Pembangunan dan Pengembangan Aplikasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik," *Pemprov. DKI Jakarta*, no. 8.5.2017. pp. 2003–2005, 2022.