BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan latar belakang, tujuan, dan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa kualitas digitalisasi pelayanan administrasi kepegawaian oleh BKPSDM Kabupaten Sorong Selatan telah memenuhi dimensi *realibility, responsiveness, assurances, emphaty,* dan *tangibility.* Dengan memperkuat kelima dimensi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas digitalisasi pelayanan administrasi kepegawaian oleh BKPSDM Kabupaten Sorong Selatan kepada para ASN Pemerintah Kabupaten Sorong Selatan.

1. Persentase setuju (55.5%) paling tinggi pada dimensi *realibility* (keandalan) menunjukkan bahwa responden menilai aplikasi digital, seperti Simpeg dan SIASN yang digunakan pada pelayanan administrasi kepegawaian ASN sudah mudah diakses, apalagi didukung oleh kualitas pegawai BKPSDM yang mampu memberikan layanan digitalisasi administrasi kepegawaian dengan baik, mudah, ringkas, dan tepat waktu sesuai standar/prosedur pelayanan. Sementara masih ada responden yang tidak setuju (1.3%) menunjukkan adanya kemungkinan terjadinya kondisi *error* pada sistem aplikasi digital pada waktu tertentu atau saat *website* dalam kondisi *maintenance*.

2. Persentase setuju (57.6%) paling tinggi pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) menunjukkan bahwa responden menilai pegawai BKPSDM sudah cukup sigap dalam memberikan solusi, panduan, pendampingan, dan menerima saran/kritik. Sementara masih ada responden yang tidak setuju (1.2%) menunjukkan kemungkinan dipengaruhi oleh tantangan teknis dan keberagaman sikap dan kompetensi pegawai BKPSDM ketika memberikan pelayanan administrasi kepegawaian berbasis digital kepada ASN di Pemkab Sorong Selatan;
3. Persentase setuju (58.5%) paling tinggi pada dimensi *assurances* (jaminan) menunjukkan bahwa kepercayaan responden terhadap keamanan dan profesionalime pegawai BKPSDM dalam menjaga kerahasiaan data dan informasi pribadi ASN. Sementara masih ada responden yang tidak setuju (0.4%) menunjukkan masih ada responden yang menilai pegawai BKPSDM belum menunjukkan sikap transparansi dan kesopanan yang baik dalam melayani administrasi kepegawaian para Pegawai ASN. Kemungkinan hal ini dipengaruhi oleh adanya pengalaman negatif yang dialami responden atau responden belum terbiasa menggunakan aplikasi digital, sehingga menimbulkan persepsi khawatir atas risiko kesalahan input data atau penyalahgunaan informasi.
4. Persentase setuju (56.7%) paling tinggi pada dimensi *emphaty* (kepedulian) menunjukkan bahwa responden menilai adanya

kepedulian dan perhatian dari pegawai BKPSDM dalam membantu proses administrasi kepegawaian ASN yang telah berbasis digital. Hal ini dapat berupa keramahan dan kesediaan petugas mengutamakan kepentingan para ASN dalam proses pelayanan digitalisasi administrasi kepegawaian. Sementara masih ada responden yang tidak setuju (0.7%) meskipun sangat kecil menunjukkan bahwa masih ada Sebagian kecil responden yang merasa belum sepenuhnya merasakan perlakuan empatik dari pegawai BKPSDM.

5. Persentase setuju (58.3%) paling tinggi pada dimensi *tangibility* (sarana dan prasarana) menunjukkan bahwa responden menilai fasilitas fisik dan teknologi penunjang pelayanan digitalisasi administrasi kepegawaian ASN sudah baik dan layak. Sementara masih ada responden yang tidak setuju (1.6%) menunjukkan bahwa masih ada Sebagian kecil responden yang menghadapi kendala teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil dan kurang strategisnya penempatan informasi visual tentang alur pelayanan digital administasi kepegawaian di Kantor BKPSDM Kabupaten Sorong Selatan,
6. Hasil wawancara mendalam dengan informan dan observasi oleh peneliti mendukung persepsi responden bahwa secara keseluruhan digitalisasi pelayanan administrasi kepegawaian telah memenuhi 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan publik. Adapun saran untuk

peningkatan kualitas pelayanan yang sudah ada diharapkan BKPSDM Kabupaten Sorong Selatan mampu menyediakan SOP Alur Pelayanan Digital Administrasi Kepegawaian pada papan informasi dan menyediakan jaringan internet yang baik di ruang pelayanan administrasi kepegawaian. Hal ini diharapkan dapat semakin meningkat kinerja pelayanan bagi BKPSDM Kabupaten Sorong Selatan.

B. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan mengenai kualitas digitalisasi pelayanan administrasi kepegawaian di BKPSDM Kabupaten Sorong Selatan tahun 2025, peneliti mengajukan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sebagai berikut ini.

1. Diharapkan BKPSDM Kabupaten Sorong Selatan dapat meningkatkan ketersediaan dan keandalan infrastruktur digital, terutama jaringan internet yang stabil untuk mendukung digitalisasi layanan administrasi kepegawaian bagi ASN di lingkup Pemerintah Kabupaten Sorong Selatan;
2. Diharapkan BKPSDM Kabupaten Sorong Selatan dapat menyediakan media informasi, seperti papan informasi atau *stand banner* untuk memudahkan sosialisasi digitalisasi pelayanan administrasi kepegawaian bagi ASN di lingkup Pemerintah Kabupaten Sorong Selatan. SOP ini juga dapat

disediakan dalam bentuk digital yang dapat diakses kapanpun oleh ASN di lingkup Pemerintah Kabupaten Sorong Selatan;

3. Diharapkan BKPSDM Kabupaten Sorong Selatan melakukan evaluasi rutin terhadap kualitas digitalisasi pelayanan administrasi kepegawaian bagi ASN di lingkup Pemerintah Kabupaten Sorong Selatan, misalnya melalui survei kepuasan, analisis waktu pelayanan, dan pengukuran keluhan atau kendala teknis dalam pelaksanaan digitalisasi pelayanan administrasi kepegawaian.

C. Produk Tesis

Produk tesis ini berupa *Policy Brief* yang dapat dijadikan salah satu dasar untuk peningkatan kualitas digitalisasi pelayanan administratisi kepegawaian ASN Pemerintah Kabupaten Sorong Selatan. Adapun judul *Policy Brief* ini adalah Peningkatan Kinerja Organisasi BKPSDM Kabupaten Sorong Selatan.





Produk Tesis 2025

Policy Brief

Revitalisasi Digitalisasi Pelayanan Administrasi Kepegawaian: Mewujudkan Layanan Publik Berkualitas di Kabupaten Sorong Selatan

Ringkasan Eksekutif

Era VUCA (Volatility, Uncertainty, Complexity, Ambiguity) menuntut instansi pemerintah untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi guna meningkatkan efektivitas layanan publik, khususnya administrasi kepegawaian. Di Kabupaten Sorong Selatan, digitalisasi pelayanan kepegawaian telah dilakukan melalui implementasi SIASN dan Simpeg. Meskipun digitalisasi ini membawa sejumlah manfaat, seperti efisiensi layanan dan perbaikan akurasi data ASN, pelaksanaannya masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan jaringan internet, error sistem, dan resistensi perubahan dari ASN. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan yang mendukung peningkatan kualitas digitalisasi layanan kepegawaian dengan memperhatikan dimensi-dimensi kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL: reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibility.

Pendahuluan

Pada ara VUCA (Volatile, Uncertainty, Complex, Ambiguity), revitalisasi pelayanan administrasi kepegawaian melalui teknologi digital sangat dibutuhkan untuk mengimbangi berubahan teknologi yang begitu cepat agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat dan tepat. Digitalisasi pelayanan administasi kepegawaian mampu mempercepat pemenuhan kelengkapan berkas dan memperbaiki kualitas data ASN dan layanan publik, khususnya layanan manajemen kepegawaian. Pada tahun 2009, Badan Kepegawaian Negara (BKN) meluncurkan Sistem Informasi ASN atau SIASN, suatu aplikasi berbasis website yang memuat serangkaian data dan informasi pelayanan kepegawaian secara teratur, menyeluruh, dan terintegrasi

Aplikasi Digital Pelayanan AdministasiKepegawaian

STIA LAN MAKASSAR 2025 01