

BAB V

PEMBAHASAN DAN HASIL

5.1 Deskripsi Informan Penelitian

Penelitian kualitatif studi kasus yang dilakukan mengenai Penerapan Website Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) dalam Pelayanan Internal Manajemen ASN di Kantor Balai Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan Jambi. Kriteria yang dilibatkan adalah 1) Jenis Kelamin; 2) Umur; 3) Divisi; 4) Lama Menjadi Karyawan; 5) Latar Belakang Pendidikan. Peneliti mendapatkan 3 informan yang akan diwawancarai.

Informan 1 : Bagian Kepegawaian Divisi Kepegawaian

Informan pertama ialah ibu Sartika (nama samaran) yang sekarang berusia 55 tahun. Beliau merupakan bagian kepegawaian divisi analisis SDM aparatur muda di Kantor Balai Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan Jambi. Ibu Sartika merupakan pegawai asal Jambi yang dimana kantor BKHIT Jambi ini memprioritaskan pegawai yang berasal dari Jambi. Lamanya beliau bekerja sebagai analisis SDM aparatur muda sudah memasuki 17 tahun terhitung sejak tahun 2008 hingga sekarang. Ibu Sartika merupakan lulusan S1 di Universitas Proklamasi 45 dan S2 di Universitas Jambi.

Informan 2 : Bagian Kepegawaian Divisi Kepegawaian

Informan kedua ialah bapak Zulfahmi Fitra (nama samaran) yang sekarang berusia 38 tahun. Beliau merupakan bagian kepegawaian divisi kepegawaian di Kantor Balai Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan Jambi. Bapak Zulfahmi Fitra juga berasal dari Kota Jambi. Lamanya beliau bekerja di bagian kepegawaian 2 tahun terhitung sejak tahun 2023 hingga sekarang. Dulu sebelum adanya penggabungan kantor saya bekerja di Balai Karantina Ikan , sejak adanya penggabungan kantor yang sekarang mempunyai instansi sendiri. Bapak Zulfahmi Fitra berpendidikan S1 di Universitas Jambi dan S2 di Universitas Terbuka.

Informan 3 : Bagian Kepegawaian Divisi Kepegawaian

Informan ketiga ialah Bapak Sudarto (nama samaran) yang berumur 50 tahun. Beliau merupakan Kepala Balai Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan Jambi. Bapak Sudarto ini berasal dari Kota Medan karena mutasi ke Kota Jambi maka beliau sekarang berada di Kota Jambi. Beliau dulu merupakan Kepala Balai Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan di Kota Medan. Lamanya beliau menjadi kepala Balai Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan Jambi 1 tahun terhitung sejak tahun 2024 hingga sekarang. Bapak Sudarto berpendidikan S1 di Universitas Sumatera Utara dan S2 di Universitas Medan Area.

5.2 Hasil Penelitian

5.2.1 Pengalaman Pegawai Bagian Kepegawaian di Kantor Balai Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan Jambi

Informan 1 :

“Saya dulu bekerja di Kementerian Pertanian sejak 2008 akan tetapi pada awal tahun 2024 telah memiliki lembaga tersendiri yaitu Kantor Balai Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan Jambi yang merupakan sebuah instansi pemerintah yang berada dibawah Badan Karantina Indonesia, yang dimana Balai Karantina Indonesia ini merupakan sebuah lembaga yang berada di bawah Presiden Republik Indonesia. Saya telah bekerja dibagian kepegawaian ini selama 17 tahun. Saya termotivasi kerja dibidang kepegawaian berkontribusi dalam pengembangan sumber daya manusia, stabilitas jenjang karir yang jelas, interaksi dan kolaborasi dengan berbagai pihak, meningkatkan profesionalisme dan kompetensi pribadi. Pengalaman saya selama bekerja dibidang kepegawaian ini ya seperti menyusun implementasi kebijakan kepegawaian seperti perencanaan pengembangan kompetensi pegawai, mutasi, perencanaan kebutuhan pegawai, menganalisa regulasi terbaru. Kemudian pengelolaan kinerja pegawai, pengelolaan kinerja ASN, penyusunan SKP dan penilaian kinerja pegawai. Rekrutmen dan pengembangan kompetensi seperti terlibat dalam kepanitian penerimaan CPNS. Adminitrasi dan manajemen kepegawaian seperti menangani disiplin pegawai dengan adanya pengaduan hak-hak pegawai, berkoordinasi dengan instansi terkait seperti Taspen, Bpjs kesehatan, Bpjs ketenaga kerjaan dan BKN, kemudian digitalisasi dan sistem informasi kepegawaian seperti sistem pengelolaan SIASN, E kinerja dan pengelolaan SDM lainnya.”(Sartika, 4 Februari 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, beliau menjelaskan latar belakang dan pengalamannya dalam bidang kepegawaian yang sangat luas dan mendalam. Informan menyebutkan bahwa ia memulai karirnya di Kementerian Pertanian sejak tahun 2008 dan kemudian pada awal tahun 2024, beliau beralih ke Kantor Balai Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan Jambi, sebuah lembaga yang berada di bawah Badan Karantina Indonesia dan langsung bertanggung jawab kepada Presiden Republik Indonesia.

Selama 17 tahun bekerja di bidang kepegawaian, informan merasa termotivasi karena kontribusinya dalam pengembangan sumber daya manusia (SDM), peningkatan stabilitas jenjang karir, serta kolaborasi dengan berbagai pihak untuk meningkatkan profesionalisme dan kompetensi pribadi. Pengalaman beliau mencakup berbagai aspek penting dalam manajemen kepegawaian, seperti menyusun dan mengimplementasikan kebijakan kepegawaian yang meliputi perencanaan pengembangan kompetensi pegawai, mutasi pegawai, dan perencanaan kebutuhan pegawai yang sesuai dengan regulasi terbaru.

Informan juga terlibat dalam pengelolaan kinerja ASN, termasuk penyusunan Sasaran Kerja Pegawai (SKP), penilaian kinerja, serta pengelolaan rekrutmen dan pengembangan kompetensi melalui kepanitiaan penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS). Selain itu, beliau menangani administrasi dan manajemen kepegawaian yang berfokus pada penanganan disiplin pegawai serta pengaduan hak-hak pegawai. Informan juga berkoordinasi dengan berbagai instansi terkait seperti Taspen, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, dan Badan Kepegawaian Negara (BKN) dalam upaya menyelesaikan masalah terkait kesejahteraan pegawai.

Lebih lanjut, informan juga berperan dalam proses digitalisasi dan penerapan sistem informasi kepegawaian. Sebagai contoh, beliau terlibat dalam pengelolaan sistem informasi aparatur sipil negara (SIASN), E-Kinerja, serta berbagai sistem pengelolaan SDM lainnya yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan kepegawaian.

Secara keseluruhan, pengalaman dan kontribusi informan dalam bidang kepegawaian sangat beragam dan berfokus pada pengembangan SDM yang profesional, peningkatan kinerja pegawai, serta penggunaan teknologi untuk mempermudah pengelolaan administrasi kepegawaian.

Informan 2 :

“Saya bekerja di Kantor Balai Karantina ini emmm itu harus yang dikantor Balai Karantina ini ya karena pengalaman kepegawaian bukan disini saja sih karna kan saya baru ni itu dihitung juga gaa yang di intansi sebelumnya oh kalau di Balai Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan Jambi itu baru mau jalan 2 tahun berarti tapi sebelumnya sih udah ada beberapa tahun juga sekitar 6-7 tahun di instansi lama, yang memotivasi saya sebenarnya si itu bukan memilih bekerja di bidang kepegawaian ya karena latar belakang saya dulu kan apa kuliahnya di bagian Manajemen Sumber Daya Manusia ya ee nah memang ya untuk memilih dibidang SDM itu kan sama dengan kepegawaian juga tuh nantinya. Sumber Daya Manusia itukan isinya kepegawaian semua tu memang kepegawaian itu ya itu nantinya unik sih memang ya nanti enak untuk di apa namanya untuk di pelajari itu semuanya harus mengerti harusnya tentang kepegawaian nah kalo terkait dengan perkerjaan berarti ee kalo kita bekerja di kepegawaian berartikan kita mau memberikan ini kita kemampuan kita ataupun dalam mengatur kepegawaian disuatu instansi itu dibutuhkan itu teknik tenanga orang yang kompeten jadi kalau kita fokus di kepegawaian berarti kita turut untuk menjaga agar ee kepegawaian disuatu instansi itu berjalan dengan baik karena isi dari kepegawaian itu ka banyak nanti itukan seperti ee urusan layanan kenaikan pangkat jadi itu kita banyak dibilang membantu orang-orangla banyakla hal yang ramai itu kita bisa bantu dan itu merupakan kepuasan tersendiri nanti. Pengalaman saya selama bekerja dibidang kepegawaian ini oh ya kalau Sistem Infromasi Aparatur Sipil Negara itukan merupakan pengembangan dari teknologi yang dikembangkan oleh BKN sendiri jadi kepegawaian itu

induknya di Badan Kepegawaian Negara nah jadi semua urusan kepegawaian itu di fasilitasi oleh BKN kalo pengalaman apa bekerja dibidang kepegawaian nah enak nya sekarang ini itu baik integrasi nya itu aplikasi semua jadi kita apalagi kita yang anak muda ini kan aplikasi itu cukup mudah untuk dipelajari apalagi kita mudah memahami kemajuan teknologi itukan ee jadi enak beda dengan jaman dulu yang masih serba manual jadi serba inikan susah itu saya yakin dulu memang lebih banyak kesulitan kalo sekarang itu lebih mudah lebih terjangkau dan aksesnya cepat waktunya cepat ga butuh waktu lama karna selama ada jaringan internet itu semuanya bisa diatasi semua aksesnya itu.”
(Zulfahmi Fitra, 4 Februari 2025)

Berdasarkan hasil wawancara, informan menjelaskan pengalaman dan latar belakangnya dalam bidang kepegawaian, serta pandangannya terhadap peran teknologi dalam sistem kepegawaian, khususnya melalui penerapan Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN). Informan mengungkapkan bahwa meskipun ia baru bekerja di Kantor Balai Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan Jambi selama sekitar dua tahun, pengalaman kepegawaiannya sebelumnya sudah dimulai sejak sekitar 6 hingga 7 tahun yang lalu di instansi yang berbeda. Pengalaman ini memberinya pemahaman yang lebih luas mengenai pengelolaan kepegawaian.

Motivasi informan dalam memilih bekerja di bidang kepegawaian bermula dari latar belakang pendidikannya di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM). Menurutnya, meskipun kepegawaian sering dianggap sebagai bagian dari SDM, ia melihat keduanya saling terkait dan tidak bisa dipisahkan. Informan merasa bahwa bidang kepegawaian memberikan kepuasan tersendiri, terutama ketika ia dapat memberikan kontribusi dalam pengaturan dan pengelolaan pegawai di instansi. Kepegawaian, menurutnya, adalah bidang yang sangat penting dan memerlukan tenaga kerja yang kompeten untuk menjaga agar seluruh proses berjalan dengan baik. Pengelolaan layanan seperti kenaikan pangkat dan berbagai urusan administrasi pegawai lainnya menjadi salah satu tugas yang dapat memberikan kepuasan pribadi karena bisa membantu banyak orang.

Dalam pandangan informan, kemajuan teknologi, terutama penerapan SIAN, membawa banyak perubahan positif dalam sistem kepegawaian. Sebelumnya, proses-proses kepegawaian dilakukan secara manual yang memakan banyak waktu dan tenaga. Namun, dengan adanya teknologi, semua urusan kepegawaian kini dapat difasilitasi oleh Badan Kepegawaian Negara (BKN) melalui sistem yang lebih terintegrasi. Informan mengungkapkan bahwa penggunaan aplikasi dalam pengelolaan kepegawaian sangat membantu, terutama bagi generasi muda yang lebih mudah beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Teknologi ini memberikan akses yang lebih cepat, lebih mudah, dan lebih terjangkau, asalkan ada jaringan internet yang mendukung. Hal ini membuat proses pengelolaan kepegawaian menjadi lebih efisien dan mengurangi banyak kesulitan yang sebelumnya dialami ketika masih menggunakan sistem manual.

Secara keseluruhan, informan menyampaikan bahwa dengan adanya sistem digital dan aplikasi berbasis internet, pekerjaan di bidang kepegawaian menjadi lebih mudah dan cepat, memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam mengelola berbagai aspek kepegawaian yang sangat penting bagi kelancaran operasional instansi pemerintah.

Informan 3 :

“Saya menjadi Ka Balai Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan Jambi ini baru 2 tahun sejak awal tahun 2024. Saya dulu menjadi Ka Balai di Tanjung Balai Asahan Sumatera Utara, nah karena Balai Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan Jambi ini telah memiliki instansi sendiri ee akhirnya saya dimutasikan ke Balai Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan Jambi dan dilantik pada tanggal 3 Januari 2024, yang memotivasi saya menjadi ketua instansi yaa saya akan memperkaya pengalaman, membantu sebuah instansi didalam mencapai tujuannya dan juga ee meningkatkan kinerja saya sendiri ya. Untuk pengalaman saya sendiri sebagai Kepala Balai itu ya untuk mengimplementasikan kebijakan dan peraturan karantina dan kalau dibagian

pelayanan internal saya juga mengolah Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN).” (Sudarto, 4 Februari 2025)

Dalam wawancara tersebut, informan menjelaskan tentang perjalanannya dalam karier sebagai Kepala Balai Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan Jambi. Beliau baru menjabat sebagai Kepala Balai di Jambi sejak awal tahun 2024, setelah sebelumnya menjabat sebagai Kepala Balai di Tanjung Balai Asahan, Sumatera Utara. Perpindahan ini terjadi setelah Balai Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan Jambi mendapatkan status sebagai instansi yang berdiri sendiri, yang akhirnya memotivasi beliau untuk menerima mutasi dan menjabat sebagai Kepala Balai di Jambi. Informan dilantik pada tanggal 3 Januari 2024 untuk posisi tersebut.

Motivasi informan dalam menerima jabatan ini adalah untuk memperkaya pengalaman serta memberikan kontribusi dalam membantu instansi mencapai tujuannya. Selain itu, beliau juga melihat kesempatan ini sebagai kesempatan untuk meningkatkan kinerja pribadinya. Sebagai Kepala Balai, informan bertanggung jawab untuk mengimplementasikan kebijakan dan peraturan yang berkaitan dengan karantina, yang sangat penting untuk menjaga keamanan dan kualitas hewan, ikan, dan tumbuhan yang masuk dan keluar dari daerah tersebut.

Selain tugas-tugas yang berkaitan dengan kebijakan karantina, informan juga terlibat dalam pengelolaan pelayanan internal, khususnya dalam mengolah dan mengelola Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN). Penerapan SIASN ini menjadi bagian penting dalam efisiensi administrasi pegawai di instansi tersebut, yang mendukung manajemen sumber daya manusia (SDM) yang lebih terstruktur dan efektif. Dengan tanggung jawab yang besar di bidang pengelolaan kepegawaian dan karantina, informan menunjukkan komitmennya untuk memastikan setiap proses berjalan dengan baik, baik dalam pengelolaan kebijakan karantina maupun dalam peningkatan kualitas manajemen SDM di Balai Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan Jambi.

5.2.2 Penerapan Website Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Internal Manajemen Aparatur Sipil Negara

Hasil wawancara dengan informan mengenai penerapan Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) di BKHIT Jambi menunjukkan dampak positif dalam efisiensi pelayanan internal. Berikut adalah rincian hasil wawancara yang dibagi menjadi tiga bagian utama: Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara, Pelayanan Internal, dan Manajemen Aparatur Sipil Negara.

1. Sub Fokus Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara

Keamanan Data

Hasil wawancara mengenai bagaimana keamanan data para pegawai pada Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara sebagai berikut:

Berikut hasil wawancara dengan ibu „„Sartika““ selaku Analis SDM Aparatur Muda di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Ya bisa menjaga serta melindungi data-data para pegawai”

Hal ini diperkuat oleh bapak „„Zulfahmi Fitra““ selaku Sekretaris Pokja Penataan Sistem Manajemen SDM di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Tentu saja pemilik aplikasi SIASN disini memiliki security tersendiri, menurut saya pasti keamanan itu terlindungi oleh pihak aplikasi itu sendiri”

Selanjutnya ditambahkan oleh „„Sudarto““ selaku Kepala Balai Karantina di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Iyaa benar bisa menjaga maupun melindungi data pegawai, yang dimanakan sistem ini pasti dibangun dengan standar keamanan yang tinggi untuk dapat melindungi data”

Dalam wawancara tersebut semua informan menegaskan pentingnya keamanan data pegawai yang dijaga oleh sistem. Hal ini juga mengimplikasikan bahwa terdapat langkah-langkah keamanan yang ketat dalam pengelolaan data pegawai. Ketersediaan fitur keamanan ini menjadi penting di era digital, di mana serangan siber semakin meningkat. Keamanan data menjadi prioritas utama dalam pengelolaan informasi di BKHIT, sehingga pegawai dapat menjalankan tugas dengan fokus tanpa khawatir akan kebocoran data. Selain itu, dengan adanya audit berkala terhadap sistem

keamanan, BKHIT dapat memastikan bahwa semua data pegawai tetap terjaga dengan baik.

Kecepatan Respon

Hasil wawancara mengenai bagaimana proses pengajuan layanan, seperti kenaikan pangkat, kini dapat diselesaikan lebih cepat melalui website SIASN.

Berikut hasil wawancara dengan ibu „„Sartika““ selaku Analis SDM Aparatur Muda di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Ya cepat, saya menilai dari ketika saya ingin mengajukan layanan kenaikan pangkat cuma membutuhkan waktu jam ataupun 1 hari”

Hal ini juga diperkuat oleh bapak „„Zulfahmi Fitra““ selaku Sekretaris Pokja Penataan Sistem Manajemen SDM di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Tentu saja, karena saya sering mengakses itu ibaratnya adminnya SIASN ini standby jadi ketika menyampaikan informasi ataupun keluhan responnya itu langsung bisa terupdate ataupun tervalidasi”

Hal ini juga ditambahkan oleh „„Sudarto““ selaku Kepala Balai Karantina di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Respon SIASN ini cepat, yang dimana untuk mengakses pelayanan internal dengan lebih efisien”

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa sistem telah dirancang dengan efisiensi waktu sebagai salah satu prioritasnya, hal ini juga berkaitan dengan peningkatan yang signifikan dibandingkan dengan sistem sebelumnya, yang sering kali memakan waktu berhari-hari. Dengan proses yang lebih cepat, pegawai tidak hanya merasa lebih puas, tetapi juga lebih termotivasi untuk mengajukan layanan yang diperlukan. Pengurangan waktu tunggu ini menunjukkan bahwa SIASN dapat membantu BKHIT untuk meningkatkan produktivitas secara keseluruhan.

Akses Informasi

SIASN ini dapat diakses melalui berbagai perangkat, menjadikan informasi lebih mudah dijangkau. Berikut ini hasil wawancara mengenai sejauh mana SIASN ini memudahkan akses informasi bagi penggunanya:

Berikut hasil wawancara dengan bapak „„Sudarto““ selaku Kepala Balai di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Iya SIASN ini telah memudahkan sebuah informasi, karena website SIASN ini bisa diakses melalui media komputer, laptop maupun handphone jadi untuk membukanya pun bisa dimana saja”

Hal ini juga ditambahkan oleh ibu „„Sartika““ selaku Analis SDM Aparatur Muda di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Ya, karena dengan menggunakan aplikasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) dapat dibuka melalui media komputer, laptop maupun handphone”

Hal ini juga diperkuat oleh bapak „„Zulfahmi Fitra““ selaku Sekretaris Pokja Penataan Sistem Manajemen SDM di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“SIASN itu bisa kita akses baik itu dari mobile handphone maupun dari perangkat laptop ataupun komputer, itukan loginnya menggunakan NIP, jadi istilahnya dimana saja kita berada bila ada perlu bisa mengakses aplikasi tersebut jadi teknologinya itu mengandalkan jaringan internet selama laptop, komputer ataupun handphone kita ada jaringan internetnya bisa kita akses dimana saja mudah jadinya”

Hasil wawancara dengan informan menunjukkan fleksibilitas sistem dalam mendukung kebutuhan pegawai di berbagai situasi. Dengan kemudahan akses ini, pegawai dapat mengakses informasi penting kapan saja dan di mana saja, yang mendukung pengambilan keputusan yang lebih cepat, yang berarti bahwa tidak ada lagi batasan lokasi bagi pegawai untuk mendapatkan

informasi yang mereka butuhkan. Dengan demikian, SIASN tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memungkinkan pegawai untuk bekerja secara lebih mandiri dan responsif terhadap kebutuhan mereka sendiri.

Efektivitas dan Efisiensi

Hasil wawancara mengenai efektivitas dan efisiensi SIASN sebagai berikut:

Berikut hasil wawancara dengan ibu „„Sartika““ selaku Analis SDM Aparatur Muda di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Sebelum ada SIASN aplikasi yang kita gunakan tidak terkoneksi dengan BKN jadi harus melalui dua aplikasi khususnya untuk pelayanan internal kenaikan pangkat dan mesti input serta upload sendiri, jadi dengan adanya SIASN ini kita sangat terbantu, ya sangat mudah dan bisa dilihat dari masing-masing pegawai melalui Myasn”

Hal ini juga ditambahkan oleh bapak „„Sudarto““ selaku Kepala Balai di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Jelas adanya perbedaan saat adanya SIASN dan belum adanya SIASN, yang dimana sebelum adanya SIASN ini kami melakukan pelayanan internal untuk peremajaan data itu masih manual dan setelah adanya SIASN ini semua pelayanan jadi lebih efisien. Kalau untuk meningkatkan efektivitas dan efisien jelas sangat meningkatkan, misalnya seperti layanan kenaikan pangkat ini untuk mereka yang telah mengajukan kenaikan pangkat mereka bisa melihatnya melalui website para pegawai yaitu Myasn”

Hal ini juga diperkuat oleh bapak „„Zulfahmi Fitra““ selaku Sekretaris Pokja Penataan Sistem Manajemen SDM di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Sesuai dengan kemajuan teknologi tentu ya saya rasa semua kementerian lembaga dan badan itu mengikuti kemajuan teknologi termasuk SIASN ini tentu saja dengan aplikasi ini sangat membantu kemudahan akses bagi penggunaannya terutama bagi admin kepegawaian instansi masing-

masing, kalau dulu itu tentu saja kalau manual butuh persuratan dikir dulu lama itu pasti butuh waktu belum lagi ada kesalahan harus diulang lagi, tapi kalau melalui SIASN ini responnya cepat apabila ada kesalahan pun langsung ada jawaban dan diperbaiki segera, jadi sekarang kalau para pegawai itu udah masanya naik pangkat mereka tinggal ngelapornya kepada admin, jadi adminnya pun juga mudah karena menunya di SIASN itu udah lengkap semua mau semua fitur ada disana, jadi adminnya pun begeraknya bisa cepat dan mudah pegawai pun bisa memantau monitoring hasil dari pengajuan di Myasn tersebut, jadi efektifitas dan efesiensi nya itu pasti terjamin juga”

Informan menyatakan bahwa proses administrasi menjadi lebih cepat dan terintegrasi. Proses yang terintegrasi ini memungkinkan pegawai untuk mengakses semua informasi yang diperlukan dalam satu platform, sehingga mengurangi waktu yang dihabiskan untuk mencari data di berbagai tempat.

sistem ini telah dirancang untuk memenuhi berbagai kebutuhan pegawai. Dengan adanya fitur yang lengkap dan terorganisir, pegawai dapat menghemat waktu dan energi dalam menyelesaikan tugas mereka. Peningkatan efektivitas dan efisiensi ini tidak hanya bermanfaat bagi pegawai, tetapi juga bagi lembaga secara keseluruhan, karena memungkinkan BKHIT untuk melayani masyarakat dengan lebih baik.

Tantangan Penggunaan

Hasil wawancara mengenai waktu yang dibutuhkan untuk peremajaan data telah sesuai dan kendala yang sering terjadi yang menyebabkan sebuah keterlambatan waktu respon layanan sebagai berikut:

Berikut hasil wawancara oleh bapak „„Sudarto““ selaku Kepala Balai di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Kalau untuk sesuai harapan iya sudah sesuai harapan, akan tetapkan pasti ada kendala ya seperti saat adanya gangguan layanan TTE, ya pegawainya juga kurang kesadaran untuk selalu mengupdate data mereka

masing-masing padahal sudah ada surat edaran dari Sekretariat Utama Balai Karantina Indonesia karena untuk kebenaran dan akurasi data mereka itu udah menjadi tanggung jawaban para ASN sendiri”

Hal ini juga ditambahkan oleh ibu „„Sartika““ selaku Analis SDM Aparatur Muda di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Ya tidak selalu karena terkadang adanya gangguan layanan TTE dan juga pegawai terkadang kurang respon terhadap data masing-masing, sehingga kita harus minta harus aktif minta kepada pegawai apa yang kita perlukan”

Hal ini juga diperkuat oleh bapak „„Zulfahmi Fitra““ selaku Sekretaris Pokja Penataan Sistem Manajemen SDM di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Kalo sesuai harapan tentu saja sesuai harapan, karena cepat memang seperti yang awal tadi kami bilang akses yang dibutuhkan dalam merespon di aplikasi itu cukup cepat, kalau kendala ya adanya gangguan jaringan layanan TTE serta kesadaran pegawai untuk update data mereka masing-masing itu yang terkadang menjadi kendala jika mereka mengajukan layanan kenaikan pangkat”

Hasil wawancara dengan informan menegaskan meskipun banyak manfaat, terdapat beberapa tantangan dalam penggunaan SIASN. Hal ini menunjukkan bahwa keterlibatan aktif dari pegawai sangat penting untuk memaksimalkan penggunaan SIASN.

Tantangan ini perlu ditangani agar tidak mengurangi efektivitas sistem. Untuk mengatasi tantangan ini, BKHIT perlu melakukan sosialisasi dan pelatihan secara berkelanjutan agar semua pegawai memahami pentingnya peran mereka dalam penggunaan SIASN. Dengan meningkatkan pemahaman dan kesadaran pegawai, diharapkan tantangan ini dapat diminimalisir sehingga sistem dapat berfungsi secara optimal.

Prosedur Penanganan Hambatan dan Tantangan

Hasil wawancara mengenai cara menangani hambatan serta tantangan saat menoprasikan website SIAN sebagai berikut:

Berikut hasil wawancara oleh bapak ,,,,Sudarto"" selaku Kepala Balai di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Untuk hambatan itu sendiri keterbatasan pendeligrasian a Uproval yang dimana itukan harus dilakukan oleh admin pusat nih otomatis pasti lama ya karena kan banyak nih ya yang harus di Approve, jadi kami ni meminta untuk Uprove ini dilakukan oleh kepala balai dan akhirnya disetujui”

Hal ini juga ditambahkan oleh bapak ,,,,Zulfahmi Fitra"" selaku Sekretaris Pokja Penataan Sistem Manajemen SDM di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Kalau hambatan dan tantangan itu biasanya ada , akan tetapi selama bisa diatasi itu saya rasa tidak ada masalah, terus seperti tantangan mengoprasikan itu biasanya mereka ada perubahan, update tampilan itukan harus menyesuaikan lagi tu seperti apa menunya terkadang menunya sebelah kiri ini berubah kekanan. Tantangan ini terganung di pusatnya terkadang kita menunggu dipusat karena juga banyak jadi antri lama itu aja hambatannya”

Hal ini juga diperkuat oleh ibu ,,,,Sartika"" selaku Analis SDM Aparatur Muda di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Untuk uproval sebelumnya baik dalam peremajaan data maupun usulan lainnya melalui admin pusat, sementara admin pusat banyak yang harus di approve, jadi kadang membuat pekerjaan jadi memakan waktu, kami meminta agar uproval diturunkan pada level ketua Balai dan disetujui”

Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa terdapat pula hambatan maupun tantangan yang dirasakan oleh informan. Hal ini menunjukkan bahwasanya peremajaan data maupun usulan yang lainnya

harus terkendala oleh admin pusat sendiri akan tetapi para informan pun meminta agar *approval* dialihkan ke Kepala Balai supaya tidak menghambat proses peremajaan data.

Harapan untuk Perbaikan

Hasil wawancara saya kepada para informan bagaimana mereka mengharapkan perbaikan terhadap hambatan dan tantangan SIASN sebagai berikut:

Berikut hasil wawancara oleh ibu ,,,Sartika"" selaku Analis SDM Aparatur Muda di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“updating data semakin cepat”

Hal ini ditambahkan pula oleh bapak ,,,Sudarto"" selaku Kepala Balai di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“saya berharap diadakannya updating untuk memproses keluhan lebih cepat”

Hal ini juga diperkuat oleh bapak ,,,Zulfahmi Fitra"" selaku Sekretaris Pokja Penataan Sistem Manajemen SDM di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Kami berharap agar admin pusat dapat lebih responsif dalam menangani permintaan”

Hal ini mencerminkan keinginan pegawai untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Dengan adanya umpan balik dari pegawai, BKHIT dapat terus berinovasi dan meningkatkan sistem yang ada agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Harapan ini menunjukkan komitmen pegawai untuk terus berkontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan.

2. Sub Fokus Pelayanan Intenal

Waktu Pelayanan

Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan internal dengan SIASN bervariasi berikut hasil wawancara dengan informan:

Berikut hasil wawancara oleh ibu ,,,Sartika^{****} selaku Analis SDM Aparatur Muda di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Satu hari jika tidak ada kendala jaringan, akan tetapi jika ada kendala aplikasi sedang mentenen jadi harus menunggu”

Hal ini juga ditambahkan oleh bapak ,,,Sudarto^{****} selaku Kepala Balai di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Saya membutuhkan waktu untuk pelayanan internal itu bisa beberapa jam saja, tetapi jika terjadinya kendala jaringan nih ya otomatis satu harian full untuk pelayanan itu sendiri”

Hal ini juga diperkuat oleh bapak ,,,Zulfahmi Fitra^{****} selaku Sekretaris Pokja Penataan Sistem Manajemen SDM di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Kalau untuk pelayanan itu satu hari bisa selesai tapi bukan sehari full maksudnya ya beberapa jam dan akan tetapi jika adanya gangguan jaringan ya bisa satu harian full”

Hasil wawancara dengan beberapa informan menegaskan Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan internal dengan SIASN bervariasi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun SIASN mempercepat proses, faktor eksternal tetap berpengaruh pada waktu penyelesaian. Pegawai perlu mempertimbangkan kondisi jaringan dan infrastruktur lainnya saat melakukan pengajuan. Dengan pemahaman ini, diharapkan pegawai dapat lebih sabar dan proaktif dalam menghadapi kendala yang mungkin muncul.

Ketidak akuratan Informasi

Hasil wawancara cara mengenai bagaimana jika terjadinya ketidak akuratan sebuah informasi sebagai berikut:

Berikut hasil wawancara oleh ibu ,,,Sartika^{****} selaku Analis SDM Aparatur Muda di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Ya waktu itu namanya notifikasi ya, jadi waktu itu kami belum menggunakan aplikasi SIASN jadi kami masih manual, permasalahannya

kami mengajukan layanan kenaikan pagkat berkas yang tidak lengkap kekurangan tanda tangan jadi cara mengatasinya kami melengkapi tanda tangan, scan dan kita upload kembali”

Hal ini juga ditambahkan oleh bapak „„Zulfahmi Fitra““ selaku Sekretaris Pokja Penataan Sistem Manajemen SDM di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Itu paling terjadi sesekali, misal seperti kekurangan ketidak akuratan dalam memeriksa berkas yang tadinya kita sudah cek yang tadinya lengkap ternyata belum kadang tanda tangan yang belum lengkap kita sebut lengkap jadinya ulang lagi tanda tangan ulang upload ulang pengajuan kembali”

Hal ini juga diperkuat oleh bapak „„Sudarto““ selaku Kepala Balai di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Iya waktu itu pernah ketika belum menggunakan website SIASN ini, kan ya masih manual pasti ada saja yang kurang seperti contoh berkas yang kurang atau tidak lengkap, kekurangan tanda tangan, jadi kita harus mengupload berkas itu ulang sampai benar-benar tervalidasi”

Informan juga mengakui bahwa mereka pernah mengalami masalah dengan informasi yang tidak akurat dan menjelaskan bagaimana mereka mengatasi masalah tersebut dengan melengkapi berkas yang kurang. Pengalaman ini menggaris bawahi pentingnya validasi data sebelum pengajuan dilakukan. Informan menekankan bahwa proses pengecekan berkas sangat penting untuk memastikan semua informasi yang diajukan lengkap dan benar. Dengan adanya perhatian lebih terhadap akurasi data, diharapkan masalah ini dapat diminimalisir di masa mendatang. Hal ini juga menunjukkan bahwa pelatihan dalam pengelolaan data menjadi penting untuk meningkatkan kualitas layanan.

Prosedur Penanganan Keluhan

Informan menjelaskan bahwa mereka memiliki prosedur untuk

menangani keluhan untuk pegawai yang ingin melakukan pelayanan internal berupa peremajaan data berikut hasil wawancara:

Berikut hasil wawancara oleh bapak ,,,,Sudarto'''' selaku Kepala Balai di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Jika pegawai ada permintaan ataupun keluhan terhadap pelayanan internal yang saya lakukan biasanya pegawai me whatsapp serta pegawai melampirkan data pendukung mereka”

Hal ini juga ditambahkan oleh bapak ,,,,Zulfahmi Fitra'''' selaku Sekretaris Pokja Penataan Sistem Manajemen SDM di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Kalau prosedur tentu ada SOP nya pasti ada, jadi kita ikuti langkah tersebut ataupun dengan bisa menginformasikan kepada pegawai lain seperti meghubungi via telepon ataupun via Whatsapp dengan menampilkan data pendukungnya”

Hal ini juga diperkuat oleh ibu ibu ,,,,Sartika'''' selaku Analis SDM Aparatur Muda di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Ya jika ada pegawai mengalami keluhan itu ya kita minta dengan menjapri Whatsaap dengan melampirkan data pendukung”

Informan menjelaskan bahwa mereka memiliki prosedur untuk menangani keluhan. Prosedur ini memastikan bahwa semua permintaan ditangani dengan cepat dan tepat. Dengan langkah yang jelas, pegawai merasa lebih percaya diri dalam menyampaikan keluhan mereka, hal ini menunjukkan bahwa sistem penanganan keluhan yang efisien sangat penting untuk menjaga kepuasan pegawai. Selain itu, prosedur ini juga menciptakan saluran komunikasi yang terbuka antara pegawai dan manajemen.

Komunikasi Antar Pegawai

Dalam berkomunikasi dengan pegawai lain informan menyatakan hal sebagai berikut:

Berikut hasil wawancara oleh ibu ,,,,Sartika'''' selaku Analis SDM

Aparatur Muda di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Saya meminta melalui wa grup untuk berkas-berkas yang kami butuhkan untuk kenaikan pangkat sesuai dengan data yang dibutuhkan”

Hal ini juga ditambahkan oleh bapak ,,,,Sudarto”” selaku Kepala Balai di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Biasanya saya menginformasikannya lewat grup whatsapp”

Hal ini juga diperkuat oleh bapak ,,,,Zulfahmi Fitra”” selaku Sekretaris Pokja Penataan Sistem Manajemen SDM di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Tentu saja sekarang sudah menggunakan Whatsapp la jadi memnfaatkan via whatsap grup terkadang bisa juga seperti hari-hari tertentu seperti upacara”

Dalam berkomunikasi dengan pegawai lain, para informan menyatakan bahwa mereka menggunakan WhatsApp grup. Penggunaan aplikasi ini menunjukkan bahwa teknologi dapat memfasilitasi komunikasi yang lebih baik di lingkungan kerja, hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif sangat penting dalam melakukan pelayanan internal. Dengan adanya saluran komunikasi yang terbuka, semua pegawai dapat tetap terhubung dan saling mendukung dalam menyelesaikan tugas.

Kebijakan untuk Data Belum Terupdate

Berikut wawancara dengan informan jika ada data pegawai yang ingin melakukan peremajaan data belum terupdate sebagai berikut:

Berikut hasil wawancara oleh ibu ,,,,Sartika”” selaku Analis SDM Aparatur Muda di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Meminta berkas dan membantu melakukan update data melalui akun kami sebagai operator”

Hal ini juga ditambahkan oleh bapak ,,,,Sudarto”” selaku Kepala Balai di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Saya meminta berkas mereka yang terbaru”

Hal ini juga diperkuat oleh bapak ,,,,Zulfahmi Fitra'''' selaku Sekretaris Pokja Penataan Sistem Manajemen SDM di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Tentu saja kita cross-check ulang kembali dulu apakah benar kalau memang iya berarti kita harus ulang meminta berkas kepada pegawai yang bersangkutan untuk kita dapat kembali melakukan update layanan datanya, karena sekarang udah paperless jadi kita scan pdf yang sudah ada”

Hasil wawancara dengan informan menunjukkan komitmen untuk memastikan bahwa data pegawai selalu up-to-date. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan dari manajemen sangat penting dalam memastikan semua pegawai memiliki data yang akurat. Dengan pendekatan ini, diharapkan pelayanan dapat dilakukan dengan lebih lancar dan tanpa hambatan

Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja juga mempengaruhi kenyamanan dan produktivitas pegawai berikut hasil wawancara dengan informan:

Berikut hasil wawancara oleh ibu ,,,,Sartika'''' selaku Analis SDM Aparatur Muda di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Pada prinsipnya suasananya nyaman, akan tetapi yang membuat kita tidak fokus keramaian didalam ruangan ataupun pegawai lain yang mondar-mandir didepan meja kami itu juga mengganggu fokus berkerja”

Hal ini juga ditambahkan oleh bapak ,,,,Sudarto'''' selaku Kepala Balai di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Untuk lingkungan saya bekerja telah mendukung kenyamanan, akan tetapi ketika pegawai lain banyak yang lalulalang itu kan terkadang berisik jadi mengganggu konsentrasi saya saat sedang melakukan pelayanan internal untuk pegawai yang lain”

Hal ini juga diperkuat oleh bapak ,,,,Zulfahmi Fitra'''' selaku Sekretaris Pokja Penataan Sistem Manajemen SDM di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Tentu saja kantor pasti memberikan dukungan berupa kenyamanan lingkungan kenyamanan fasilitas,paling kalau gangguan lingkungan kerja itu ya pekerjaan yang diluar to see kita ini yang mengganggu jadi pekerjaan utama terganggu”

Hasil wawancara dengan informan ini menunjukkan bahwa meskipun BKHIT Jambi memiliki fasilitas yang baik, suasana kerja yang tenang tetap diperlukan untuk meningkatkan produktivitas pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen perlu mempertimbangkan desain ruang kerja yang lebih baik untuk meningkatkan konsentrasi pegawai. Menyediakan area kerja yang lebih tenang dan terpisah dari area ramai bisa menjadi solusi yang efektif.

3. Sub Fokus Manajemen Aparatur Sipil Negara

Penyelesaian Tugas

Berikut ini hasil wawancara oleh informan bahwa sejauh manakah mereka dapat menyelesaikan tugas:

Berikut hasil wawancara oleh bapak ,,,,Sudarto“” selaku Kepala Balai di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Secara tepat dan cepat”

Hal ini ditambahkan pula oleh ibu ,,,,Sartika“” selaku Analis SDM Aparatur Muda di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Tepat dan cepat”

Hal ini juga diperkuat oleh bapak ,,,,Zulfahmi Fitra“” selaku Sekretaris Pokja Penataan Sistem Manajemen SDM di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Terkait itu tentu saja kita pribadi inginnya pasti selesai dengan waktu yang sesingkat-singkatnya tepat dan cepat”

Informan menyatakan bahwa mereka dapat menyelesaikan tugas yang diberikan dalam waktu yang telah ditentukan, yang menunjukkan bahwa manajemen waktu menjadi salah satu kunci dalam menjalankan tugas mereka. Dengan adanya SIASN, proses penyelesaian tugas menjadi lebih terstruktur,

sehingga mempermudah pegawai dalam mengatur waktu mereka. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan manajemen waktu yang baik sangat penting dalam meningkatkan produktivitas individu.

Transparansi Pelayanan

Berikut ini hasil wawancara mengenai apakah transparansi pelayanan yang diberikan:

Berikut hasil wawancara oleh bapak ,,,,Sudarto"" selaku Kepala Balai di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“iya”

Hal ini ditambahkan pula oleh ibu ,,,,Sartika"" selaku Analis SDM Aparatur Muda di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Ya sudah transparasi”

Hal ini juga diperkuat oleh bapak ,,,,Zulfahmi Fitra"" selaku Sekretaris Pokja Penataan Sistem Manajemen SDM di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Tentu saja kita akan transparasi akan hal tersebut”

Informan sepakat bahwa pelayanan yang diberikan bersifat transparan, yang menunjukkan komitmen untuk memberikan layanan yang jelas dan terbuka kepada semua pegawai. Dengan adanya transparansi, pegawai merasa lebih terlibat dan dihargai dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini juga menunjukkan bahwa manajemen yang baik harus melibatkan semua pihak dalam proses yang ada, agar semua pegawai merasa memiliki kontribusi dalam organisasi.

Penyelesaian Permasalahan

Berikut ini hasil wawancara mengenai penyikapan permasalahan saat sedang melakukan pelayanan internal:

Berikut hasil wawancara oleh ibu ,,,,Sartika"" selaku Analis SDM Aparatur Muda di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Memvalidasi dengan data asli ataupun data dukung”

Hal ini juga ditambahkan oleh bapak ,,,,Sudarto"" selaku Kepala Balai di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Dengan memvalidasi dengan data asli maupun data pendukung”

Hal ini juga diperkuat oleh bapak ,,,,Zulfahmi Fitra"" selaku Sekretaris Pokja Penataan Sistem Manajemen SDM di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Apabila ada masalah biasanya kita verifikasi ulang, validasi ulang, mengcrosscak, membaca ulang data asli yang sudah ada yang diberikan oleh pegawai”

Ketika menghadapi masalah saat melakukan pelayanan internal, informan menyatakan bahwa mereka memvalidasi dengan data asli, yang menunjukkan pentingnya akurasi dalam pengelolaan informasi. Proses validasi ini membantu mencegah kesalahan dan memastikan bahwa semua informasi yang digunakan dalam proses pengambilan keputusan adalah akurat. Oleh karena itu, perhatian terhadap detail menjadi sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan.

Pelatihan Penggunaan Website SIASN

Berikut ini hasil wawancara dengan informan mengenai adakah pelatihan khusus yang diberikan sebagai berikut:

Berikut hasil wawancara oleh bapak ,,,,Zulfahmi Fitra"" selaku Analis SDM Aparatur Muda di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Kalo untuk latihan khusus belum ada tapi bisa dilihat melalui tutorial diyoutube, untuk pelatihan khusus tatap muka itu belum ada diharapkan masih belajar mandiri”

Hal ini juga ditambahkan oleh bapak ,,,,Sudarto"" selaku Kepala Balai di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Sampai saat ini untuk pelatihan khusus itu belum ada, masih dilakukannya secara otodidak adataupun tutorial dari youtube”

Hal ini juga diperkuat oleh ibu ,,,,Sartika"" selaku Sekretaris Pokja

Penataan Sistem Manajemen SDM di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Belum ada, saya belajar sendiri melalui tutorial jadi belum ada pelatihan khusus otodidak saja”

Informan mencatat bahwa hingga saat ini belum ada pelatihan khusus dalam menggunakan SIASN. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai mengandalkan sumber belajar mandiri. Dengan demikian, BKHIT perlu mempertimbangkan untuk mengadakan pelatihan yang lebih terstruktur agar semua pegawai memiliki pemahaman yang sama. Pelatihan yang baik akan membantu pegawai merasa lebih percaya diri saat menggunakan sistem, dan pada gilirannya meningkatkan efisiensi dalam pekerjaan mereka.

Harapan untuk Pelatihan

Berikut hasil wawancara dengan informan apa harapan mereka untuk pelatihan SIASN ini sebagai berikut:

Berikut hasil wawancara oleh bapak *,,,Zulfahmi Fitra* selaku Analis SDM Aparatur Muda di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Saya mengharapkan adanya pelatihan SIASN ini”

Hal ini juga ditambahkan oleh bapak *,,,Sudarto* selaku Kepala Balai di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“pentingnya pelatihan ini agar pegawai dapat memahami dan memanfaatkan SIASN dengan lebih baik”

Hal ini juga diperkuat oleh ibu *,,,Sartika* selaku Sekretaris Pokja Penataan Sistem Manajemen SDM di BKHIT Jambi, beliau mengatakan:

“Keberadaan pelatihan akan membantu kami dalam mengoptimalkan penggunaan sistem”

Para informan berharap agar pelatihan formal dapat segera diadakan. Harapan ini menunjukkan bahwa BKHIT Jambi memiliki potensi untuk lebih meningkatkan kualitas layanan dengan melibatkan pegawai dalam proses belajar yang berkelanjutan. Dengan memberikan pelatihan, BKHIT dapat memastikan bahwa semua pegawai siap menghadapi tantangan yang ada di

era digital ini.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa penerapan SIASN di BKHIT Jambi memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan internal. Meskipun ada tantangan yang dihadapi, para informan sepakat bahwa SIASN telah memberikan kontribusi signifikan dalam menjaga keamanan data, meningkatkan kecepatan respon, mempermudah akses informasi, serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses administrasi. Diharapkan dengan adanya pelatihan dan dukungan yang lebih baik, manfaat SIASN dapat terus dioptimalkan untuk pelayanan publik yang lebih baik. BKHIT Jambi memiliki potensi untuk menjadi contoh bagi lembaga lain dalam menerapkan sistem informasi yang efisien dan efektif.

5.3 PEMBAHASAN

1. Kecepatan Respon Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN)

Salah satu keunggulan utama dari Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara adalah kecepatan respon yang ditawarkannya. Sebelumnya, pegawai sering kali harus menunggu sehari-hari atau bahkan berminggu-minggu untuk mendapatkan jawaban atau konfirmasi atas permohonan kenaikan pangkat mereka. Namun, dengan adanya penerapan Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara, waktu yang dibutuhkan untuk memproses permohonan dapat berkurang secara drastis. Pegawai memberikan informasi bahwa mereka sering kali mendapatkan respon dalam waktu yang jauh lebih singkat, yang menunjukkan efisiensi sistem ini.

Hasil penelitian terdahulu (Syafa Kamila Ardyaputri & Darmeinis Darmeinis, 2024) menyatakan pengisian data pegawai untuk pelayanan internal, sistem otomatis akan memeriksa kelengkapan dan konsistensi data. Jika terjadi kesalahan maupun kekurangan, sistem akan memberikan peringatan kepada pengguna untuk dapat memperbaiki sebelum melanjutkan ketahap selanjutnya. Hal ini tidak hanya mengurangi kesalahan, akan tetapi juga mempercepat proses keseluruhan karena mengurangi kebutuhan untuk

revisi maupun koreksi.

Penelitian Siregar (2022) menegaskan bahwa penerapan sistem informasi yang baik dapat mengurangi waktu yang diperlukan untuk memproses permohonan. Kecepatan ini berkontribusi pada peningkatan kepuasan pegawai, karena mereka merasa bahwa permohonan mereka ditangani dengan serius dan efisien. Dalam dunia yang semakin cepat, kemampuan untuk memberikan respon yang cepat adalah komponen penting dalam meningkatkan pengalaman pengguna dan membangun kepercayaan terhadap sistem.

Kecepatan respon Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara juga berdampak positif pada motivasi pegawai. Ketika pegawai merasa bahwa proses administrasi berjalan lancar dan cepat, mereka cenderung lebih aktif dalam mengajukan permohonan dan berpartisipasi dalam kegiatan pengembangan karier. Hal ini menggambarkan bagaimana kecepatan dan efisiensi dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif, di mana pegawai merasa didukung dalam mencapai tujuan mereka.

2. Efektivitas Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN)

Penerapan Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) di BKHIT Jambi telah terbukti memberikan dampak signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan internal, khususnya dalam pengelolaan administrasi kenaikan pangkat pegawai. Sebelum adanya SIASN, proses pengajuan kenaikan pangkat sering kali memakan waktu lama dan melibatkan banyak dokumen yang harus disiapkan secara manual. Secara efisiensi, proses administrasi yang dilakukan sebelumnya, dilakukan secara manual dan proses administrasi yang sekarang dilakukan secara digital, yang dimana dapat mengurangi waktu dalam melakukan sebuah proses pelayanan internal dan menghilangkan kebutuhan untuk mengelola dokumen fisik.

Dengan digitalisasi data menguranginya sebuah resiko kesalahan dalam menginput dan duplikasi, sehingga data akurasi meningkat. Para

pengelola SIASN dapat mengakses data dan dokumen kapanpun dan dimanapun. Proses pengerjaan pun lebih menjadi cepat dan efisiensi karena data terpusat serta terorganisir dengan baik.

Keberadaan SIASN juga memungkinkan pegawai untuk melacak status permohonan mereka secara real-time. Hal ini meningkatkan transparansi dalam proses pengajuan, sehingga pegawai merasa lebih terlibat dan mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dengan cepat. Menurut O'Brien dan Marakas (2011), sistem informasi yang baik dapat meningkatkan efektivitas operasional organisasi. Dalam konteks ini, SIASN tidak hanya berfungsi sebagai alat pengelolaan, tetapi juga sebagai sarana untuk membangun kepercayaan antara pegawai dan manajemen.

Dari hasil wawancara dengan pegawai, banyak yang mengungkapkan kepuasan terhadap kemudahan akses dan kecepatan proses yang ditawarkan oleh SIASN. Dengan sistem yang efisien, pegawai merasa lebih dihargai dan didukung dalam pengembangan karier mereka. Hal ini mencerminkan bagaimana penerapan sistem informasi yang tepat dapat berkontribusi pada peningkatan motivasi dan kinerja pegawai secara keseluruhan.

3. Hambatan dan Solusi

Meskipun SIASN memberikan banyak manfaat, adapun hambatan seperti kesadaran pegawai untuk memperbarui data dan masalah teknis tetap menjadi perhatian. Beberapa pegawai masih menunjukkan kurangnya inisiatif dalam memastikan bahwa informasi mereka selalu terbaru, yang dapat menyebabkan kesalahan dalam pengelolaan data. Oleh karena itu, solusinya ialah seperti perlu diadakannya program penyuluhan dan pelatihan yang lebih intensif untuk meningkatkan pemahaman pegawai tentang pentingnya menjaga keakuratan data dalam sistem.

Selain itu, gangguan teknis seperti masalah jaringan dan kesulitan akses juga menjadi kendala dalam penggunaan SIASN.

Penelitian Laia et al. (2022) menekankan pentingnya dukungan

infrastruktur teknologi untuk memastikan bahwa sistem dapat berfungsi secara optimal. Oleh karena itu, BKHIT Jambi perlu melakukan investasi dalam infrastruktur teknologi, seperti peningkatan koneksi internet dan perangkat keras yang lebih baik, agar pegawai dapat menggunakan SIASN tanpa hambatan.

Adapun solusi dalam mengatasi tantangan ini melalui pelatihan dan pengembangan infrastruktur, SIASN dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi pengelolaan aparatur sipil negara. Penting bagi manajemen untuk terus memantau dan mengevaluasi kinerja sistem serta memberikan dukungan yang diperlukan agar pegawai dapat memanfaatkan semua fitur yang tersedia. Dengan pendekatan yang tepat, SIASN akan terus berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan dan pengelolaan administrasi yang lebih baik.

4. Kegunaan Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Internal

Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara berfungsi sebagai alat yang sangat penting dalam manajemen aparatur sipil negara, terutama dalam pengelolaan data pegawai. Dengan adanya sistem ini, pegawai dapat dengan mudah mengakses informasi terkait dengan prosedur pengajuan kenaikan pangkat, persyaratan yang diperlukan, dan status permohonan mereka.

Laia et al. (2022) menunjukkan bahwa sistem informasi manajemen yang terintegrasi dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Sistem ini juga mengurangi kemungkinan kesalahan administrasi yang sering terjadi dalam pengelolaan berkas fisik. Dengan SIASN, semua data dapat diakses dan dikelola dalam satu platform, sehingga meminimalkan risiko kehilangan atau pengolahan data yang tidak akurat. Proses yang lebih terstruktur ini memastikan bahwa pegawai dapat mengikuti prosedur yang jelas dan mendapatkan hasil yang sesuai dengan yang diharapkan.

Lebih jauh lagi, SIASN dapat menjadi alat untuk meningkatkan kolaborasi antar bagian dalam organisasi. Dengan sistem yang terintegrasi, informasi dapat dengan mudah dibagikan antar departemen, sehingga mempercepat proses pengambilan keputusan. Hal ini sejalan dengan teori sistem informasi yang menyatakan bahwa sistem yang baik dapat meningkatkan komunikasi dan kolaborasi dalam organisasi, mendukung tujuan bersama untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

5. Hubungan Antar Sistem Informasi dengan Kinerja Pegawai

Siregar (2022) dalam penelitiannya mengenai pengaruh sistem informasi manajemen dan pelayanan publik terhadap kinerja pegawai di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Aek Kanopan menemukan bahwa sistem informasi yang baik dapat meningkatkan kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi sistem yang efektif tidak hanya berfokus pada pelayanan kepada masyarakat tetapi juga harus memperhatikan bagaimana sistem tersebut mempengaruhi kinerja internal pegawai. Kinerja yang baik dari pegawai, yang didukung oleh sistem informasi yang efisien, akan berkontribusi pada peningkatan pelayanan publik secara keseluruhan.

Pentingnya keberhasilan dari sebuah sistem informasi dalam meningkatkan kinerja pegawai dapat dilihat bagaimana sistem informasi ini mendukung sebuah proses kerja sehari-hari pegawai. Sistem yang efisien juga dapat terjadi bagi pegawai untuk dapat mengakses sebuah informasi dengan lebih cepat dan tepat, memproses data lebih akurat serta mengurangi kesalahan didalam pekerjaan pegawai. Oleh sebab itu, penelitian ini juga digaris bawahi bahwasanya pengaruh positif dari sistem informasi tidak hanya terkait dari aspek teknis ataupun fungsional dari sistem itu sendiri. Keberhasilan sebuah sistem informasi manajemen juga bergantung pada dukungan dari organisasi, pelatihan pegawai, serta budaya kerja yang terbuka terhadap adanya perubahan dan kesiapan pegawai untuk teknologi baru.