

# KEEFEKTIFAN LAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI OLEH BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN TANAH LAUT

Nursyifa Indah Maharani

NPP. 29.1192

*Asdaf Kabupaten Tanah Laut, Provinsi Kalimantan Selatan  
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: syifaamhrnii@gmail.com

## ABSTRACT

**Program Statement Background (GAP):** This research is motivated by the development of bureaucratic reform which also requires all aspects of government to be technology-based as a form of realizing the era of globalization and the era of digitalization in the present. However, in its implementation, of course there are still obstacles that reduce the effectiveness of its implementation, one of which is the technology system that has not been maximized. **Purpose:** This research was conducted to determine the effectiveness of Information Technology-Based Personnel Administration Services by the Agency for Personnel and Human Resources Development of Tanah Laut Regency and to find out what are the supporters, obstacles, and efforts made by the Agency for Personnel and Human Resources Development of Tanah Laut Regency. **Method:** The theory used is the theory of effectiveness proposed by Duncan (1985: 53) using a qualitative research method with a descriptive approach. Data collection techniques were carried out by means of direct interviews with semi-structured techniques, observation and document review. Then the data analysis technique used in this study was carried out by means of data reduction, data presentation and drawing conclusions. **Result:** From the results of the analysis, it was concluded that the effectiveness of Information Technology-Based Personnel Administration Services by the Tanah Laut Regency Personnel and Human Resources Development Agency can be seen from the results of the data obtained showing that the Tanah Laut Regency Personnel and Human Resources Development Agency can handle obstacles and obstacles that occur on the information technology-based personnel administration service. **Conclusions:** Based on these conclusions, the researchers provide suggestions, namely for the Agency for Personnel and Human Resources Development for Tanah Laut Regency to continue to evaluate and improve the service system so that it always runs better in the future.

**Keywords:** Digitization, Administrative Services, Information Technology

## ABSTRAK

**Permasalahan/ Latar Belakang:** Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan reformasi birokrasi yang juga mengharuskan seluruh aspek pemerintahan untuk berbasis teknologi sebagai bentuk dari perwujudan era globalisasi dan era digitalisasi di masa sekarang. Namun dalam pelaksanaannya tentu masih terdapat kendala yang mengurangi keefektifan pelaksanaannya salah satunya sistem teknologi yang belum maksimal.

**Tujuan:** Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui bagaimana Keefektifan Layanan Administrasi Kepegawaian Berbasis Teknologi Informasi Oleh Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupten Tanah Laut serta mengetahui apa saja pendukung, hambatan, dan upaya yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Laut.

**Metode:** Teori yang digunakan ialah teori Keefektifan yang dikemukakan oleh Duncan (1985:53) dengan menggunakan Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara langsung dengan teknik semiterstruktur, observasi dan telaah dokumen. Kemudian teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

**Hasil/ Temuan:** Dari hasil analisis diambil kesimpulan bahwa Keefektifan Layanan Administrasi Kepegawaian Berbasis Teknologi Informasi Oleh Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupten Tanah Laut dapat dilihat dari hasil data yang diperoleh menunjukkan bahwa Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupten Tanah Laut dapat menangani hambatan serta kendala yang terjadi pada layanan administarsi kepegawaian berbasis teknologi informasi tersebut. **Kesimpulan:** Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti memberikan saran yaitu untuk Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupten Tanah Laut agar terus melakukan evaluasi serta perbaikan terhadap sistem layanan agar selalu berjalan dengan lebih baik kedepannya.

**Kata kunci :** Digitalisasi, Layanan Administrasi, Teknologi Informasi

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kemajuan Teknologi Informasi Komunikasi dan Sistem Informasi dalam perkembangannya pada era globalisasi ini merupakan hal yang sangat penting bagi semua pihak, hal itu dapat dibuktikan dengan tingginya penggunaan internet sebagai sarana layanan informasi dan komunikasi oleh masyarakat, hal tersebut juga berlaku pada lembaga pemerintahan sebagai sarana bagi layanan informasi dan administrasi yang diberikan dari lembaga dan ditujukan kepada pegawai

Penerapan Layanan Administrasi Kepegawaian berbasis Teknologi Informasi di bidang pemerintahan, ialah proses pelayanan informasi dan administrasi kepegawaian yang menggunakan sistem internet yang ditujukan kepada pegawai selaku sasaran layanan, dalam hal pemberian informasi penting serta urusan administrasi kepegawaian di lingkup pemerintahan. Secara spesifik tujuan dari penerapan Layanan Administrasi Kepegawaian berbasis Teknologi Informasi ini adalah untuk mendukung kemudahan penyampaian layanan informasi dan administrasi dari lembaga pemerintahan kepada pegawai sebagai fungsinya dalam mengatur kegiatan para pegawai pemerintahan, sehingga dengan layanan yang berbasis teknologi ini dapat mendukung kemudahan serta kelancaran pelaksanaan fungsi kerja pegawai agar efektif dan efisien

Dalam pelaksanaannya layanan administrasi kepegawaian oleh Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Laut selalu dievaluasi secara berkala mengenai keefektifannya, agar selalu mengalami perkembangan untuk menggambarkan tingkat kematangan dari suatu nilai indeks Layanan Administrasi Kepegawaian berbasis Teknologi Informasi. Kegiatan evaluasi dilaksanakan mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Daerah yang akan dievaluasi mencakup tata kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik layanan SPBE dan kebijakan SPBE (Birokrasi Reformasi, 2018)

### **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil**

Dalam pelaksanaannya, Layanan Administrasi Kepegawaian berbasis Teknologi Informasi oleh Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Laut masih mengalami sejumlah kendala, pada wawancara pra penelitian dengan Kepala Sub Bidang Data dan Informasi Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Laut, pada Jumat 27 Agustus 2021, pukul 17:00 WIB melalui via Whatsapp diketahui kendala yang terjadi terdapat berada pada sistem layanan itu sendiri serta terdapat sejumlah kendala dari sasaran layanan. Kendala yang terdapat pada sistem layanan, yaitu pada Sistem Informasi Layanan Online atau SIMFONI masih terbatasnya layanan yang diberikan, saat ini SIMFONI hanya memberikan layanan administrasi kenaikan pangkat pegawai, sedangkan layanan administrasi lain seperti pencantuman gelar, ijin belajar pegawai, usul

tugas belajar pegawai, serta usul pensiun pegawai, masih belum sempurna untuk dijalankan. Kendala lainnya terdapat pada sasaran layanan yaitu masih banyak sasaran layanan yang tidak paham mengenai mekanisme pelayanan administrasi berbasis teknologi informasi, seringkali terjadinya mutasi mengakibatkan pengelola layanan yang sudah mahir dan terbiasa dalam mengelola layanan administrasi berbasis teknologi harus berganti dengan pengelola yang baru sehingga harus beradaptasi kembali, serta ketersediaan jaringan internet di sasaran layanan administrasi yang masih belum optimal sehingga layanan administrasi susah diakses dari tempat sasaran layanan.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks layanan administrasi kepegawaian maupun teknologi informasi sistem manajemen kepegawaian. Penelitian yang dilakukan oleh Nindry Septya Pranita, Siti Rochmah, Sukanto (2016) mengenai Inovasi Administrasi Kepegawaian Dengan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian yang membuktikan bahwa SAPK sangat memudahkan dalam urusan pelayanan administrasi kepegawaian, serta efektif dan efisien dalam pelaksanaannya. Penelitian yang dilakukan oleh Khairul Anwar Hafidz, Helda Herlisa (2016) mengenai Sistem Informasi Pelayanan Kepegawaian Berbasis Web yang menghasilkan Kesimpulan berupa Sistem pelayanan yang dibangun dapat berfungsi memberikan solusi dalam penanganan pelayanan administrasi kepegawaian serta berjalan dengan cepat dan efisien. Penelitian yang dilakukan oleh Miftahul Jannah, Abdul Karim, Bambang Iriawan (2018) mengenai Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Kepegawaian Berbasis Teknologi Informasi tersebut menghasilkan kesimpulan berupa dalam pelaksanaan sistem pelayanan administrasi online masih terdapat beberapa hambatan yang menjadi kendala dalam pelaksanaan sistem tersebut, kendala tersebut berupa masih banyak pegawai yang kurang paham mekanisme pelayanan administrasi kepegawaian secara online.

### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni keefektifan layanan administrasi kepegawaian yang dikelola oleh Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Laut., metodenya yang digunakan menggunakan metode kualitatif serta menggunakan teori keefektifan yang dikemukakan oleh Duncan.

### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana keefektifan penyelenggaraan Layanan Administrasi Kepegawaian berbasis Teknologi Informasi oleh Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Laut.

## II. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode kualitatif, yaitu metode penelitian yang berpedoman kepada penilaian secara subjektif non-statistik dan non-sistematis yaitu penilaian bukan berupa angka dan skor melainkan kualitasnya. Menurut John W. Creswell dalam Hamid Patilma (2007:2) dalam bukunya yang berjudul “Metode Penelitian Kualitatif” mendefinisikan bahwa

Pendekatan kualitatif sebagai proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial atau masalah manusia, berdasarkan pada penciptan gambar holistic yang di bentuk kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci, dan disusun dalam sebuah latar ilmiah.

Penulis mengumpulkan data melalui angket, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 3 orang informan yang terdiri dari Kepala Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Laut, Kepala Sub Bidang Data Dan Informasi Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Laut, Serta Kepala Seksi Pengelolaan Saluran Komunikasi Dinas Komunikasi Dan Informasi Kabupaten Tanah Laut,

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Hasil

#### 3.1.1 Keefektifan Layanan Administrasi Kepegawaian berbasis Teknologi Informasi oleh Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Laut

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai efektivitas layanan administarsi kepegawaian berbasis teknologi informais oleh Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Laut yang berpedoman pada indikator efektivitas maka dapat dianalisis bagaimana pelaksanaan layanan administrasi kepegawaian berbasis teknologi informais oleh Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Laut tersebut. Berikut dijelaskan dalam analisis efektivitas.

#### 1. Pencapaian Tujuan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan selaku orang yang bertanggung jawab langsung dapat disimpulkan bahwa untuk pencapaian target dari layanan administrasi kepegawaian berbasis teknologi informasi yaitu SIMFONI oleh Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Laut sudah baik karena mampu mewujudkan tujuan dari diperbaharainya layanan administrasi kepegawaian menjadi berbasis teknologi informasi yaitu untuk mewujudkan percepatan teknologi informasi dalam hal layanan administrasi kepegawaian .

## **2. Integrasi**

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, dalam hal ini berarti integrasi ialah pengukuran terhadap kemampuan Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Laut untuk mengadakan sosialisasi mengenai layanan administrasi kepegawaian berbasis teknologi informasi yaitu SIMFONI terhadap pegawai dalam rangka memberi pemahaman mengenai sistem layanan administrasi yang sudah berkembang dan berinovasi mengikuti perkembangan era digital.

Dari hasil wawancara diatas dan observasi dapat disimpulkan bahwa kemampuan Integrasi yang mana dimaksud dalam penelitian ini meliputi tingkat kemampuan Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Laut untuk melakukan sosialisasi dalam rangka memberitahu langkah penggunaan layanan SIMFONI kepada para pegawai selaku pengguna layanan sudah sangat baik karena Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Laut selaku pengoperasi layanan SIMFONI selalu melakukan sosialisasi secara berkala dan para pengguna merasa terbantu untuk memahami penggunaan layanan administrasi kepegawaian secara online tersebut. Dari hasil observasi, ditemukan bahwa sosialisasi layanan SIMFONI pun juga sudah dilakukan di web resmi Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Laut.

## **3. Adaptasi**

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya yang berkaitan dengan pengisian tenaga kerja, adaptasi yang dimaksud dalam indikator efektivitas pada penelitian ini adalah untuk mengetahui kesesuaian tenaga kerja pengelola layanan SIMFONI dengan kemampuan dan bidang profesinya.

Dari hasil wawancara terhadap tenaga kerja pengelola layanan administrasi kepegawaian berbasis teknologi informasi tersebut dapat disimpulkan bahwa adaptasi yaitu kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya berkaitan dengan pengisian tenaga kerja yang sesuai dengan kemampuan dan profesi pada bidangnya untuk Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Laut sudah melakukan hal yang sesuai dan tepat sasaran, hal tersebut dapat dilihat dengan penetapan posisi Bapak Kasubid Data dan Informasi yang menjadi pengelola dan pengoperasian layanan administrasi kepegawaian berbasis teknologi informasi SIMFONI memiliki latar belakang pendidikan sebagai Sarjana Komputer sehingga melahirkan tenaga kerja yang profesional dan sesuai bidang keahliannya

### **3.1.2 Faktor Penghambat Penyelenggaraan Layanan Administrasi Kepegawaian berbasis Teknologi Informasi oleh Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Laut**

Dalam penyelenggaraan layanan administrasi kepegawaian berbasis teknologi oleh Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Laut tentu tidak terlepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penyelenggaraan layanan tersebut.

Seperti faktor yang bersifat menghambat dan menjadi kendala dalam penyelenggaraan layanan administrasi kepegawaian berbasis teknologi informasi.

Dari hasil wawancara, disimpulkan bahwa tidak terdapat hambatan yang besar yang dapat berpengaruh pada penyelenggaraan layanan administrasi kepegawaian berbasis teknologi informasi, hanya terdapat faktor faktor hambatan kecil yang masih bisa diatasi Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Laut dengan melakukan upaya-upaya menangani faktor penghambat layanan administrasi kepegawaian berbasis teknologi informasi.

### **3.1.3 Upaya Yang Dilakukan Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Laut dalam menangani faktor penghambat dalam penyelenggaraan Layanan Administrasi Kepegawaian Berbasis Teknologi Informasi oleh Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Laut**

Faktor-faktor penghambat yang didapatkan melalui wawancara dan observasi di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Laut memerlukan adanya upaya yang harus dilakukan agar permasalahan tersebut dapat diselesaikan khususnya sesuai judul yang diambil yaitu dalam efektivitas layanan administrasi kepegawaian berbasis teknologi informasi

Melalui wawancara yang dilakukan dengan Bapak Kasubid Data dan Informasi Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Laut selaku pengelola layanan SIMFONI beliau menyebutkan ada beberapa poin penting yang direncanakan dan akan dilakukan untuk meningkatkan keefektivitasan penyelenggaraan layanan administrasi kepegawaian berbasis teknologi informasi. Berikut upaya yang akan dilakukan :

1. Mencari formula baru dan menyempurnakan layanan SIMFONI sehingga lebih banyak layanan administrasi kepegawaian yang dapat diurus melalui SIMFONI
2. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap layanan SIMFONI agar terus mengalami perkembangan dan pembaharuan untuk penyelenggaraan layanan administrasi kepegawain yang lebih baik lagi
3. Melakukan sosialisasi secara berkala kepada sasaran layanan yang masih kurang paham mengenai mekanisme pelayanan administrasi berbasis teknologi informasi SIMFONI
4. Melakukan evaluasi terhadap perkembangan pengelola layanan agar pengelola layanan semakin memahami pengoperasian dari layanan administrasi kepegawaian berbasis teknologi informasi SIMFONI

## **3.2 Pembahasan**

Penelitian yang dilakukan mulai tanggal 3 Januari 2022 hingga 16 Januari 2022 dengan subjek yaitu Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Laut ini dilakukan untuk mengetahui tingkat keefektifan Layanan administrasi kepegawaian berbasis teknologi informasi yang dilaksanakan oleh badan tersebut, tingkat

keefektifan yang dimaksud dapat dilihat salah satunya dengan ketercapaian tujuan yang disusun oleh badan dalam pengembangan serta pelaksanaan sistem layanan administrasi kepegawaian berbasis online, seperti pendapat yang dikemukakan oleh Ratminto dan Winarsih (2012;179) yang mengatakan bahwa “Efektivitas ialah tercapainya tujuan yang telah direncanakan, baik itu dalam segi sasaran target, dalam jangka panjang ataupun misi yang dimiliki organisasi. Tetapi dalam mencapai tujuan harus berpedoman terhadap visi organisasi”. Berkaitan dengan hal tersebut, dalam pencapaian target serta tujuan yang disusun Keefektifan Sistem sebagai bentuk pencapaian tujuan organisasi harus memiliki alat ukur yang menunjukkan seberapa baik kualitas tujuan yang akan dicapai. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi didalam kantor sesuai yang dikemukakan oleh Neuman (2014:41) berpendapat bahwa “Data penelitian kualitatif berasal dalam berbagai macam bentuk : foto, wawancara terbuka, observasi, dokumen, dan lain lain”. Maka pengumpulan data dilakukan sebagai upaya untuk mengetahui keefektifan pelaksanaan sistem layanan administrasi kepegawaian oleh Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Laut.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan Teori yang dikemukakan oleh Duncan dalam Richard M. Steers (1985:53) dengan memperhatikan beberapa kriteria pengukuran Efektivitas yaitu mencakup Pencapaian Tujuan yaitu keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan tahapan, baik dalam arti pentahapan periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkrit. Kemudian Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan consensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi. Serta Adaptasi yaitu kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja. Setelah penelitian dilakukan, dapat dilihat bahwa sistem layanan administrasi kepegawaian secara online sangat berdampak besar bagi pegawai maupun instansi terkait dalam mempermudah pemberian layanan administrasi kepegawaian.

### **3.3. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Setelah penelitian dilakukan, dapat dilihat bahwa sistem layanan administrasi kepegawaian secara online sangat berdampak besar bagi pegawai maupun instansi terkait dalam mempermudah pemberian layanan administrasi kepegawaian, hal ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nindry Septya Pranita, Siti Rochmah, Sukanto mengenai Inovasi Administrasi Kepegawaian Dengan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian yang membuktikan bahwa SAPK sangat memudahkan dalam urusan pelayanan administrasi kepegawaian, serta efektif dan efisien dalam pelaksanaannya. Pada penelitian tersebut terdapat perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang dilakukan. Perbedaan terdapat pada judul penelitian. Adapun persamaan dari kedua penelitian yaitu terdapat pada lokus serta sama-sama meneliti tentang inovasi pada layanan administrasi kepegawaian.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Khairul Anwar Hafidz, Helda Herlisa mengenai Sistem Informasi Pelayanan Kepegawaian Berbasis Web yang menghasilkan Kesimpulan berupa Sistem pelayanan yang dibangun dapat berfungsi memberikan solusi dalam penanganan pelayanan administrasi kepegawaian serta berjalan dengan cepat dan efisien. Pada penelitian tersebut terdapat perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang dilakukan. Perbedaan terdapat pada judul dan lokus penelitian. Adapun persamaan dari kedua penelitian yaitu sama-sama meneliti tentang layanan administrasi kepegawaian berbasis teknologi informasi. Kemudian penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Miftahul Jannah, Abdul Karim, Bambang Iriawan mengenai Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Kepegawaian Berbasis Teknologi Informasi tersebut menghasilkan kesimpulan berupa dalam pelaksanaan sistem pelayanan administrasi online masih terdapat beberapa hambatan yang menjadi kendala dalam pelaksanaan sistem tersebut, kendala tersebut berupa masih banyak pegawai yang kurang paham mekanisme pelayanan administrasi kepegawaian secara online.

### **3.4 Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Penulis menemukan fakta bahwa sistem layanan administrasi kepegawaian secara online sangat berdampak besar bagi pegawai maupun instansi terkait dalam mempermudah pemberian layanan administrasi kepegawaian

## **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dibahas pada bab sebelumnya maka didapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Keefektifan Penyelenggaraan Layanan Administrasi Kepegawaian Berbasis Teknologi Informasi Oleh Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Laut

Dilihat dari kriteria Pencapaian Target, Integrasi, dan Adaptasi. Tampak bahwa Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Laut mampu memenuhi kriteria dengan sangat baik. Pada kriteria pencapaian target dalam penyelenggaraan Layanan Administrasi Kepegawaian Berbasis Teknologi Informasi Oleh Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Laut mampu mewujudkan tujuan dari diperbaharunya layanan administrasi kepegawaian menjadi berbasis teknologi informasi yaitu untuk mewujudkan percepatan teknologi informasi dalam hal layanan administrasi kepegawaian.

2. Faktor – faktor penghambat

Berdasarkan hasil penelitian masih terdapat faktor yang menjadi penghambat dan kendala dalam penyelenggaraan layanan administrasi kepegawaian berbasis teknologi informasi oleh Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Laut diantaranya masih terbatasnya layanan yang diberikan oleh SIMFONI, masih banyak pegawai sebagai pengguna layanan yang masih belum mengerti mengenai mekanisme layanan administrasi kepegawaian online, serta kurangnya pengelola layanan itu sendiri.

3. Upaya-upaya yang dilakukan

Dengan adanya beberapa faktor penghambat diatas maka dibutuhkan upaya upaya yang harus dilakukan dalam mengatasi permasalahan Efektivitas Penyelenggaraan Layanan Administrasi Kepegawaian Berbasis Teknologi Informasi Oleh Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Laut. Upaya tersebut berupa mencari formula baru untuk menyempurnakan layanan SIMFONI sehingga lebih banyak layanan administrasi kepegawaian yang dapat diurus melalui SIMFONI, Melakukan evaluasi secara berkala terhadap layanan SIMFONI agar terus mengalami perkembangan dan pembaharuan untuk penyelenggaraan layanan administrasi kepegawain yang lebih baik lagi, Melakukan sosialisasi secara berkala kepada sasaran layanan yang masih kurang paham mengenai mekanisme pelayanan administrasi berbasis teknologi informasi SIMFONI, serta melakukan evaluasi terhadap perkembangan pengelola layanan agar pengelola layanan semakin memahami pengoperasian dari layanan administrasi kepegawaian berbasis teknologi informasi SIMFONI.

#### **4.1 Keterbatasan Penelitian.**

Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu Badan saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Cresswel.

#### **4.2 Arah Masa Depan Penelitian.**

Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Keefektifan Layanan Administrasi Kepegawaian pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten tanah Laut untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

### **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya manusia Kabupaten tanah Laut beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

### **VI. DAFTAR PUSTAKA**

#### **a. SUMBER BUKU**

- Kementrian PAN-RB, 'Reformasi Birokrasi Kiprah Kementrian PAN-RB', 2018, 156.  
Neuman, Lawrence W. 2014. Social Research Methods. United Kingdom: Pearson  
Patilima, Hamid. 2007. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Alfabeta.  
Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2012, Manajemen Pelayanan : Pengembangan Modul  
Steers, Richard M. 1985. Efektivitas Organisasi. Jakarta: Erlangga.

#### **b. SUMBER JURNAL**

- Nindry Septya Pranita, Siti Rochmah, Sukanto. 2016. Inovasi Administrasi Kepegawaian

dengan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Dalam Mewujudkan E-Government. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Khairul Anwar Hafidz, Helda Herlisa. 2016. Sistem Administrasi Pelayanan Administrasi Kepegawaian Berbasis Web Pada Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Tanah Laut. Teknik Informatika Politeknik Negeri Tanah Laut.

Miftahul Jannah, Abdul Karim, Bambang iriawan. 2018. Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Berbasis Teknologi Informasi Pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah (BKP2D) Kota Samarinda. FISIP Universitas Mulawarman.

Raija Halonen, 2006. Digitizing Information Management From Paper Forms To Electronic Information System. University of Oulu, Finland.

