

**EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DALAM PENGELOLAAN APLIKASI
ELEKTRONIK SISTEM MANAJEMEN LAYANAN KEPEGAWAIAN (E-SMILE) DI
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAERAH
KOTA PANGKALPINANG**

ACHMAD PRAYOGA
NPP. 31.0250

Program Studi Sumber Daya Manusia Sektor Publik
email : _____

Pembimbing Skripsi : Drs, Haryanto, M.Si

ABSTRACT

Background (GAP): Performance in government is often described as a complex phenomenon in achieving outcomes by employees within the public administration system. Currently, employees are faced with demands to keep up with technological advancements as tools to address the challenges and needs of both the government and the society. **Objective:** This research aims to evaluate the level of professionalism among employees, identify inhibiting factors, and explore the efforts undertaken by BKPSDMD Kota Pangkalpinang. **Method:** The method applied is qualitative research, utilizing descriptive and inductive approaches. Data collection is conducted through interviews, observations, and documentation. Data analysis involves reduction, presentation, drawing conclusions, and triangulation. **Results/Findings:** The research findings indicate that the level of professionalism among employees is relatively good, but there are weaknesses in effectiveness aspects such as quantity of work, quality of work, and time management, as well as efficiency aspects concerning costs. The insufficient number of employees is a primary cause of lack of focus in managing the E-SMILE application and executing other tasks. BKPSDMD Kota Pangkalpinang has made efforts to address these constraints. **Conclusion:** Recommendations from this research include redefining the role of employees in application management and promptly filling workforce gaps by recruiting employees with expertise relevant to their field.

Keywords: performance, employees, application

ABSTRAK

Latar Belakang (GAP): Kinerja di pemerintahan seringkali dijelaskan sebagai fenomena yang kompleks dalam mencapai hasil oleh pegawai dalam sistem administrasi publik. Saat ini, pegawai dihadapkan pada tuntutan untuk mengikuti perkembangan teknologi sebagai alat bantu dalam menyelesaikan tantangan dan kebutuhan pemerintah dan masyarakat. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat profesionalitas pegawai, mengidentifikasi faktor-faktor penghambatnya, dan menggali upaya-upaya yang telah dilakukan oleh BKPSDMD Kota Pangkalpinang. **Metode:** Metode yang diterapkan adalah penelitian kualitatif, menggunakan pendekatan deskriptif dan induktif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan reduksi, penyajian, penarikan kesimpulan, serta

triangulasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat profesionalitas pegawai telah terbilang baik, namun terdapat kelemahan pada aspek efektivitas dalam hal kuantitas kerja, kualitas kerja, dan penggunaan waktu, serta pada aspek efisiensi dalam hal biaya. Kurangnya jumlah pegawai menjadi salah satu penyebab utama ketidakfokusan dalam pengelolaan aplikasi E-SMILE dan pelaksanaan tugas-tugas lainnya. BKPSDMD Kota Pangkalpinang telah melakukan upaya untuk mengatasi kendala tersebut. **Kesimpulan:** Rekomendasi dari penelitian ini adalah mendefinisikan kembali peran pegawai dalam manajemen aplikasi dan segera mengisi kekosongan tenaga kerja dengan merekrut pegawai yang memiliki keahlian sesuai bidangnya.

Kata Kunci: Kinerja, Pegawai, Aplikasi

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi dan perkembangan teknologi saat ini menuntut manusia untuk selalu mengembangkan diri baik dalam segi kemampuan, kapabilitas, serta keahlian secara proaktif. Kemajuan ini ditandai oleh luasnya ruang gerak dan persaingan yang dilakukan tanpa batas bagi setiap manusia. Kemajuan tersebut mampu mengubah sekaligus berdampak pada kehidupan manusia untuk lebih meningkatkan produktivitas dan efektivitas dalam segala aktivitas sehingga mampu bersaing dengan dunia yang semakin kompetitif. Sumber daya manusia (SDM) yang memiliki kualitas dan kompetensi yang baik sangat berpengaruh terhadap maju tidaknya suatu instansi atau organisasi (Ariani, 2003).

Sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam berjalan atau tidaknya kegiatan dan pekerjaan dalam sebuah instansi atau organisasi. Tanpa adanya SDM yang memadai, suatu instansi atau organisasi tidak akan dapat berjalan dengan baik dan hanya akan jalan di tempat. Oleh karena itu, suatu organisasi membutuhkan sumber daya yang profesional, beretika, berwibawa, serta efektif dan produktif dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sehingga dapat memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan yang semakin berkualitas (Setiowati, 2016).

Setiap perusahaan, organisasi, ataupun lembaga membutuhkan sumber daya manusia dalam mencapai tujuan dan target. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penentu kemajuan dan perkembangan perusahaan, organisasi, ataupun lembaga. Pegawai sebagai sumber daya manusia yang dimiliki tentu saja harus memiliki kualitas, kinerja, dan kompetensi yang memadai agar dapat meraih tujuan dan target yang ingin dicapai. Pegawai juga menjadi tumpuan dasar sebagai penggerak, perencana, dan pemikir dalam menunjang kesuksesan tujuan dan target yang ingin dicapai (Samsoleh & Rubiani, 2021).

Demi memberikan kelancaran dan kemudahan berjalannya pekerjaan suatu instansi, dibutuhkan peningkatan kinerja pegawai agar tujuan dan cita-cita yang diinginkan dapat tercapai. Peningkatan kinerja pegawai sendiri dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal menyangkut tentang sifat seseorang, contohnya seseorang yang memiliki kegigihan dan usaha yang tinggi. Sedangkan faktor eksternal menyangkut tentang sikap perilaku, tindakan rekan kerja,

lingkungan kerja, motivasi kerja, serta disiplin kerja (Bangun, 2012). Kinerja pegawai juga dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti pendidikan, lingkungan kerja, fasilitas kerja, usia, pengalaman kerja, dan lain-lain (Latifah et al., 2023a).

Pegawai pada sebuah instansi dituntut memiliki rasa tanggung jawab dalam bekerja agar dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat waktu. Kurangnya tanggung jawab dari pegawai dapat memberikan efek negatif dan dampak buruk terhadap kinerja instansi, terutama dalam meningkatkan kualitas dan tujuan yang ingin dicapai pegawai. Seorang pegawai dapat dikatakan memiliki kinerja yang baik apabila beban kerja yang diberikan dapat tercapai dan apabila realisasi hasil kerja dapat lebih tinggi dibandingkan dengan yang ditetapkan oleh instansi. Pada dasarnya, kinerja merupakan sesuatu tindakan yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh seorang pegawai yang berdampak pada seberapa banyak kontribusi yang pegawai berikan kepada instansi.

Kota Pangkalpinang merupakan ibu kota di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang mulai ditetapkan pada tanggal 9 Februari 2001 dengan administrasi wilayah 7 kecamatan dan 42 kelurahan. Untuk mengatur dan menjalankan segala urusan sistem pemerintahan yang merupakan kewenangan dan tanggung jawab daerah, maka Walikota Pangkalpinang dibantu oleh semua jajaran Perangkat Daerah. Berdasarkan Undang-Undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah pasal 219 ayat 1, Pemerintah Daerah memberikan tugas kepada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDMD) yang memiliki fungsi untuk menunjang urusan pemerintahan di bidang kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia daerah yang mengurus urusan kepegawaian.

Berdasarkan peraturan Walikota Pangkalpinang nomor 57 tahun 2016, BKPSDMD mempunyai tugas pokok dan fungsi melaksanakan, merumuskan kebijakan teknis, koordinasi, pembinaan, dan penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia daerah berdasarkan asas desentralisasi dan tugas perbantuan. BKPSDM kota Pangkalpinang merupakan instansi penunjang Urusan Pemerintahan di wilayah kota Pangkalpinang yang bertanggung jawab atas 3.028 ASN di lingkup Pemerintahan Kota Pangkalpinang.

Terdapat 3.028 orang Aparatur Sipil Negara yang bertugas di wilayah Pemerintahan Kota Pangkalpinang dan harus mempunyai pengelolaan manajemen kepegawaian yang baik. Adapun tolak ukur dari manajemen kepegawaian tersebut harus didukung oleh data-data kepegawaian yang akurat. Permasalahan yang sering terjadi adalah Pegawai Negeri Sipil "hantu" yang sangat merugikan uang negara dan menjadi pengalaman buruk bagi Pemerintah Kota Pangkalpinang. Pengelolaan data kepegawaian harus dilakukan dengan baik agar seluruh pegawai yang ada di Kota Pangkalpinang dapat terdata dengan jelas. Dengan adanya data kepegawaian yang jelas, dapat menunjang keberlangsungan penyelenggaraan pemerintahan yang lebih baik lagi.

Permasalahan yang terjadi disebabkan karena kurang akuratnya informasi yang berbasis elektronik. Oleh karena itu, peran informasi elektronik sangat penting untuk meningkatkan keakuratan, efisiensi, dan efektivitas dalam proses pendataan Aparatur Sipil Negara (ASN). Untuk mengatasi hal tersebut, strategi dan langkah-langkah SIMPEG telah diatur dalam Undang-Undang nomor 20 tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara, khususnya pasal 63 ayat (1), yang menyebutkan bahwa "Digitalisasi Manajemen ASN dilakukan untuk menjamin efisiensi, efektivitas, dan akurasi

penyelenggaraan proses dan pengambilan keputusan dalam manajemen ASN serta untuk mewujudkan ekosistem penyelenggaraan manajemen ASN secara menyeluruh."

Hal tersebut dapat terlihat dari pengelolaan dan pengembangan sistem informasi yang ada di Badan Kepegawaian Negara (BKN) sebagai Pemerintah pusat yang tertuang dalam Undang-Undang nomor 20 tahun 2023 pada pasal 63 ayat (2), "Digitalisasi manajemen ASN sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyediakan berbagai layanan digital yang mendukung ASN dan terintegrasi secara nasional." BKN juga mempunyai tugas dan fungsi yang tertera pada pasal 63 ayat (4), "Digitalisasi Manajemen ASN wajib memperhatikan prinsip keberlangsungan, kerahasiaan, dan keamanan siber sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan."

Menindaklanjuti hal tersebut, pada awal Mei 2019, BKPSDMD kota Pangkalpinang menciptakan proyek baru yaitu aplikasi elektronik sistem manajemen informasi layanan kepegawaian atau biasa disingkat E-SMILE sebagai sistem untuk pemanfaatan dan pengelolaan data kepegawaian agar dapat mendukung kegiatan manajemen di bidang kepegawaian. ASN dapat mengakses aplikasi ini melalui gawai di lingkungan Kota Pangkalpinang sebagaimana yang telah dimuat dalam PERWALKOT nomor 43 tahun 2019 tentang Elektronik Sistem Manajemen Informasi Layanan di Lingkungan Pemerintah Kota Pangkalpinang. Dalam pengelolaan aplikasi E-SMILE ini, diperlukan sumber daya manusia yang berkompeten di bidang teknologi informasi supaya dalam pelaksanaannya dapat dilakukan secara optimal. Sumber daya manusia yang mengelola aplikasi E-SMILE harus memenuhi syarat dan kualifikasi yang ditentukan agar sesuai dengan bidang tugas yang diberikan.

Tanpa adanya dukungan dari sumber daya manusia yang mumpuni, aplikasi ini tidak akan berjalan sesuai tujuan yang akan dicapai. Aplikasi tersebut akan berdampak langsung terhadap proses manajemen kepegawaian, terutama pada kegiatan administrasi ASN. Dalam Peraturan Walikota Pangkalpinang nomor 43 tahun 2014 tentang E-SMILE pada Bab III pasal 6, telah mencantumkan struktur dari pengelola aplikasi ini yang tersebar di masing-masing unit kerja di Pemerintahan Kota Pangkalpinang. Berikut adalah pemegang atau pengelola aplikasi E-SMILE yang berpusat di BKPSDMD Kota Pangkalpinang ditampilkan pada tabel berikut:

No	Nama	Bidang Tugas
1	Erwandi, SE, MM	Pengarah
2	Rahmad Arfani, SE	Penanggung Jawab
3	Andi Arif, S.Kom	Koordinator

Sumber: BKPSDM Kota Pangkalpinang

Untuk mendukung berjalannya aplikasi E-SMILE tentu saja dibutuhkan sumber daya manusia yang memadai. Tanpa adanya SDM, aplikasi ini tidak akan dapat diterapkan dengan baik. Pegawai yang bertanggung jawab terhadap aplikasi ini diharapkan memiliki kinerja yang efektif dan baik agar aplikasi dapat berjalan dengan lancar tanpa ada hambatan sehingga data kepegawaian di Kota Pangkalpinang dapat terlaksana dengan optimal. Efektivitas kinerja pegawai yang bertanggung jawab terhadap aplikasi ini akan berpengaruh terhadap berjalan atau tidaknya aplikasi ini dalam mendukung layanan kepegawaian di Kota Pangkalpinang.

Pelaksanaan penyelenggaraan layanan kepegawaian melalui aplikasi E-SMILE masih terdapat kekurangan pegawai khususnya tenaga ahli pranata komputer untuk mengelola dan mengembangkan aplikasi tersebut. Aplikasi ini menumbuhkan harapan dan ekspektasi yang tinggi karena, dari 4 tahun

penerapan aplikasi tersebut, diharapkan mempunyai fitur yang lengkap dan sudah digunakan oleh semua ASN di Lingkungan Pemerintah Kota Pangkalpinang. Nyatanya, proses pembaharuan data pegawai masih terkesan lambat, menu fitur belum sempurna, dan aplikasi tersebut sudah ada sejak 4 tahun yang lalu merupakan waktu yang relatif cukup lama. Selain itu, jika administrator kurang, apabila ada kesalahan data yang diinput oleh ASN, maka akan di-crosscheck dengan tidak maksimal, dan hal yang paling ditakutkan adalah adanya data fiktif ASN tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijabarkan di atas, peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian “Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Pengelolaan Aplikasi Elektronik Sistem Manajemen Layanan Kepegawaian E-SMILE di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Pangkalpinang.”

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat, pemerintah dituntut untuk mengelola sumber daya manusia (SDM) dengan lebih efektif dan efisien. Di Kota Pangkalpinang, meskipun telah diimplementasikan aplikasi E-SMILE untuk manajemen kepegawaian, masih terdapat beberapa kesenjangan dalam pelaksanaannya. Salah satu masalah utama adalah kurangnya tenaga ahli pranata komputer yang dapat mengelola dan mengembangkan aplikasi ini secara optimal. Kekurangan ini berdampak pada lambatnya proses pembaruan data pegawai, serta ketidaksempurnaan fitur yang ada dalam aplikasi, meskipun aplikasi tersebut telah berjalan selama empat tahun.

Selain itu, kurangnya akurasi dan keandalan data kepegawaian sering menyebabkan munculnya data fiktif yang dapat merugikan pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan SDM yang kompeten dalam teknologi informasi sangat diperlukan untuk memastikan aplikasi ini dapat berfungsi sesuai tujuan. Kesenjangan ini mencerminkan perlunya perbaikan dalam manajemen SDM, khususnya dalam merekrut dan melatih pegawai yang memiliki keahlian yang relevan. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada mengevaluasi efektivitas kinerja pegawai dalam pengelolaan aplikasi E-SMILE dan mengidentifikasi langkah-langkah perbaikan yang diperlukan untuk mengatasi masalah tersebut.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai transformasi digital dan penerapan sistem berbasis elektronik dalam manajemen kepegawaian di berbagai daerah di Indonesia memberikan wawasan yang beragam mengenai efektivitas, tantangan, dan dampak dari implementasi teknologi informasi di sektor publik.

Penelitian oleh Hermawan et al. (2023) mengenai kebijakan transformasi digital layanan kepegawaian di Pemerintah Daerah Kota Cirebon menunjukkan bagaimana aplikasi SAMPEAN memperbaiki transparansi dan akurasi informasi kinerja pegawai. SAMPEAN menyediakan dashboard informasi kepegawaian yang real-time dan terintegrasi, yang mendukung reformasi birokrasi di Cirebon. Penelitian ini menekankan pentingnya regulasi yang mendukung untuk kelancaran implementasi aplikasi (Hermawan et al., 2023).

Sementara itu, Yahya et al. (2022) di Kota Kupang meneliti kuantitas dan kualitas kinerja pegawai melalui aplikasi e-Kinerja. Penelitian ini menunjukkan bahwa e-Kinerja membantu meningkatkan output dan akurasi penilaian kinerja pegawai, meskipun ada tantangan terkait pemahaman penggunaan aplikasi dan kapasitas server. Untuk mengatasi kendala ini, pelatihan teknis dan peningkatan kapasitas server dilakukan (Afif Syarifudin Yahya et al., 2022).

Andrian dan Cholil (2023) meneliti implementasi e-Kinerja di Kota Palembang menggunakan model WebQual dan ES-Qual. Mereka menemukan bahwa aplikasi LAPKIN membantu mengukur kinerja pegawai negeri sipil (PNS) secara akurat berdasarkan tugas pokok dan fungsi (TUPOKSI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem ini memperbaiki disiplin kerja dan transparansi kinerja di lingkungan pemerintah Kota Palembang (Andrian & Cholil, 2023).

Penelitian oleh Latifah et al. (2023) di Kota Bekasi menunjukkan bahwa penerapan e-Kinerja meningkatkan produktivitas dan disiplin pegawai. Aplikasi ini membantu dalam penilaian kinerja yang lebih efektif dan pemberian tunjangan berdasarkan kinerja. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, menunjukkan efektivitas sistem e-Kinerja dalam meningkatkan kinerja pegawai (Latifah et al., 2023b).

Rahmatul Putra dan Frinaldi (2023) meneliti penerapan e-Kinerja di Biro Pemerintahan dan Otonomi Daerah Provinsi Sumatera Barat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan menemukan bahwa meskipun penerapan aplikasi ini sudah berjalan dengan baik, masih ada kebutuhan untuk penyempurnaan dari segi sumber daya manusia dan sistem aplikasi agar kinerja lebih efektif dan efisien (Rahmatul Putra & Frinaldi, 2023).

Rohmah dan Eriyanto (2020) menganalisis aplikasi e-Visum yang digunakan oleh penyuluh KB untuk pelaporan kinerja mobile. Penelitian ini menemukan bahwa pemanfaatan e-Visum meningkat signifikan, namun keamanan dan kerahasiaan data perlu ditingkatkan. Penelitian ini menggunakan teori difusi inovasi untuk mengkaji adopsi teknologi oleh penyuluh KB di berbagai daerah (Rohmah & Eriyanto, 2020).

Lembong et al. (2021) di Sulawesi Utara menemukan bahwa penerapan e-Kinerja meningkatkan efektivitas kerja pegawai di Badan Kepegawaian Daerah. Namun, beberapa kendala terkait ketepatan waktu dan tugas pokok dan fungsi masih perlu diperbaiki untuk optimalisasi kinerja (Lembong et al., 2021).

Wahyudi et al. (2023) meneliti efektivitas aplikasi E-Personal di Balai Besar Pelatihan Peternakan Kota Batu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini efektif dalam meningkatkan transparansi dan kesejahteraan pegawai, meskipun ada beberapa kendala terkait waktu pengisian dan akses internet (Wahyudi et al., 2023).

Penelitian oleh Anisah et al. (2023) di Bandung menunjukkan bahwa aplikasi e-RK belum berjalan efektif. Masalah seperti kurangnya feedback dari pengguna, pengembangan perangkat lunak yang belum optimal, dan kurangnya kompetensi pengelola menjadi hambatan utama. Penelitian ini menggunakan teori kesuksesan e-government untuk mengidentifikasi faktor-faktor kritis yang perlu diperbaiki (Anisah et al., 2023).

Secara keseluruhan, berbagai penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem berbasis elektronik dalam manajemen kepegawaian memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi kinerja pegawai. Namun, keberhasilan implementasi sangat bergantung pada dukungan regulasi, pengembangan kapasitas SDM, dan infrastruktur teknologi yang memadai.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini menawarkan kebaruan ilmiah dengan memberikan analisis mendalam mengenai peran pemerintah daerah dalam pembentukan dan pengembangan Badan Usaha Milik Kampung (BUMKam) di wilayah yang memiliki tantangan kompleks seperti Kabupaten Puncak Jaya, Provinsi Papua Tengah. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya berfokus pada daerah dengan infrastruktur yang lebih berkembang, penelitian ini menyoroti dinamika unik di daerah terpencil dengan tingkat kemiskinan yang tinggi dan ketidakstabilan politik. Pendekatan kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini memberikan wawasan mendalam tentang hambatan-hambatan spesifik yang dihadapi dalam konteks lokal, serta strategi yang dapat diimplementasikan untuk mengatasi tantangan tersebut. Dengan demikian, penelitian ini menambah literatur yang ada dengan perspektif baru mengenai penerapan kebijakan pembangunan desa di daerah yang kurang terlayani.

Selain itu, penelitian ini menggabungkan metode analisis ASOCA (Analisis Situasi, Organisasi, dan Aktivitas) yang jarang digunakan dalam studi sebelumnya terkait BUMKam. Penggunaan metode ini memungkinkan penelitian untuk tidak hanya mengidentifikasi hambatan, tetapi juga mengusulkan solusi praktis yang berbasis pada analisis sistematis kondisi lapangan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada pemahaman teoretis tentang peran pemerintah daerah dalam pengembangan BUMKam, tetapi juga menyediakan panduan implementatif bagi pembuat kebijakan dan praktisi lokal untuk meningkatkan efektivitas program pemberdayaan ekonomi di desa-desa terpencil.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan efektivitas kinerja pegawai dalam pengelolaan aplikasi elektronik sistem manajemen layanan kepegawaian E-Smile di BKPSDMD Kota Pangkalpinang. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor penghambat kinerja pegawai dalam pengelolaan aplikasi tersebut. Dengan mengetahui faktor penghambat ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai tantangan yang dihadapi pegawai dalam penggunaan aplikasi E-Smile. Selanjutnya, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat kinerja pegawai dalam pengelolaan aplikasi elektronik sistem manajemen layanan kepegawaian E-Smile di BKPSDMD Kota Pangkalpinang. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang tepat untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penggunaan aplikasi tersebut dalam manajemen layanan kepegawaian.

II. METODE

Metode penelitian merupakan kerangka kerja yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Penelitian kualitatif berfokus pada pencarian makna dan interpretasi fenomena sosial, sehingga data yang dikumpulkan lebih bersifat deskriptif (Arikunto, n.d.).

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik, termasuk wawancara semi-terstruktur, observasi non-partisipan, dan dokumentasi. Peneliti juga menggunakan angket sederhana untuk memperoleh data awal mengenai efektivitas kinerja pegawai. Data yang diperoleh berasal dari sumber primer, seperti wawancara dengan pegawai dan pimpinan, serta sumber sekunder, seperti jurnal dan dokumen terkait (Sugiyono, 2015).

Proses analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan untuk memfokuskan pada hal-hal yang pokok dan penting, sementara penyajian data bertujuan untuk menyajikan data dengan jelas melalui teks naratif, bagan, atau diagram. Penarikan kesimpulan dilakukan untuk merangkum temuan penelitian dan menjawab rumusan masalah yang ada. Dengan demikian, metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dirancang untuk menghasilkan pemahaman yang mendalam tentang efektivitas kinerja pegawai dalam pengelolaan aplikasi E-Smile di BKPSDMD Kota Pangkalpinang (L.J Moleong, 2022).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Efektivitas Pegawai dalam Pengelolaan Aplikasi E-SMILE di BKPSDMD Kota Pangkalpinang

Hasil penelitian ini memberikan gambaran yang cukup komprehensif tentang efektivitas pegawai dalam pengelolaan aplikasi E-SMILE di BKPSDMD Kota Pangkalpinang. Temuan tersebut diperoleh melalui proses pengumpulan dan pengolahan data yang telah direncanakan dengan cermat, memastikan bahwa hasilnya dapat diinterpretasikan dengan tepat. Pembahasan hasil menunjukkan analisis mendalam tentang informasi yang diperoleh dari berbagai sumber, memberikan pemahaman yang lebih luas tentang situasi tersebut.

Dari hasil penelitian, dapat dilihat bahwa efektivitas pegawai dalam pengelolaan aplikasi E-SMILE sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi, terutama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan profesionalitas ASN, sesuai dengan arahan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014. Evaluasi dilakukan secara rutin untuk memastikan bahwa kinerja pegawai sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Perencanaan yang matang menjadi kunci utama dalam efektivitas pengelolaan aplikasi ini. Terdapat komitmen dari BKPSDMD Kota Pangkalpinang dalam memberikan pendidikan, pelatihan, serta mempersiapkan sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung tugas pegawai.

Meskipun demikian, masih ada tantangan terkait dengan keterbatasan jumlah ahli pranata komputer di institusi tersebut.

Pelaksanaan pengelolaan aplikasi sudah berjalan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa kendala terutama terkait dengan pengembangan fitur-fitur baru dan kurangnya tenaga ahli komputer. Evaluasi kinerja dilakukan secara menyeluruh, tetapi masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, terutama terkait dengan pengembangan fitur aplikasi dan kurangnya pegawai yang berlatar belakang sarjana komputer.

Kualitas kerja pegawai dalam menyelesaikan tugas, khususnya terkait dengan ketepatan waktu dan kualitas hasil kerja, menjadi fokus utama dalam pengelolaan aplikasi ini. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa hambatan terkait dengan kurangnya pegawai yang berlatar belakang ilmu komputer, sehingga seringkali pegawai harus bekerja lembur untuk menyelesaikan tugas dengan baik.

Pengelolaan biaya untuk aplikasi E-SMILE terbukti efektif dan efisien, dengan tingkat realisasi anggaran yang mencapai 98,22%. Pengembangan aplikasi memerlukan waktu yang cukup, terutama untuk menambahkan fitur-fitur baru dan melakukan upgrade. Dalam hal ini, pengalihan tanggung jawab kepada Diskominfo terbukti efisien, mengingat kebutuhan pengembangan aplikasi yang memerlukan biaya besar.

Pegawai yang bertanggung jawab atas pengelolaan aplikasi ini telah menunjukkan tanggung jawab dan disiplin yang tinggi dalam menyelesaikan tugasnya. Meskipun demikian, masih ada beberapa tantangan terkait dengan prioritas pekerjaan mereka dan kurangnya kedisiplinan dalam mengatur waktu kerja.

Secara keseluruhan, hasil dan pembahasan ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang efektivitas pengelolaan aplikasi E-SMILE di BKPSDMD Kota Pangkalpinang, serta tantangan dan upaya yang dilakukan untuk meningkatkannya. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang situasi ini, diharapkan dapat diambil langkah-langkah yang lebih tepat untuk meningkatkan kinerja pegawai dan efektivitas pengelolaan aplikasi ini di masa mendatang.

3.2 Faktor Penghambat dalam Efektivitas Pegawai dalam Pengelolaan Aplikasi E-SMILE di BKPSDMD Kota Pangkalpinang

Dalam konteks pengelolaan aplikasi E-SMILE di BKPSDMD Kota Pangkalpinang, terdapat sejumlah faktor penghambat yang memengaruhi efektivitas pegawai dalam menjalankan tugas mereka. Hasil wawancara dengan beberapa pejabat di BKPSDMD mengungkapkan beberapa kendala utama. Menurut Kepala BKPSDMD, Bapak Erwandy, salah satu hambatannya adalah kurangnya jumlah pegawai yang memiliki latar belakang pendidikan di bidang ilmu pranata komputer. Selain itu, sering terjadi masalah jaringan akibat penggunaan sistem yang tinggi, yang mengakibatkan pembaharuan data dan fitur-fitur menjadi lambat.

Sekretaris BKPSDMD, Bapak Fahrizal, juga menyoroti masalah yang serupa, dengan menambahkan bahwa kebutuhan akan tenaga IT yang belum terpenuhi dan adanya ketidakakuratan

dalam pengelolaan data kepegawaian. Masalah tersebut menunjukkan bahwa kurangnya keahlian dan kebutuhan akan sumber daya manusia yang tepat menjadi hambatan yang signifikan dalam pengelolaan aplikasi ini.

Selain itu, Kasi Perencanaan, Data, dan Informasi, Bapak Agusfirullah, menekankan bahwa kendala utama adalah kurangnya jumlah pranata komputer yang ahli, yang hanya satu orang. Meskipun pegawai di BKPSDMD profesional dalam tugas mereka, jumlah yang terbatas menyebabkan mereka harus menangani beragam tugas, termasuk yang di luar lingkup pengelolaan aplikasi. Hal ini mengakibatkan pegawai merasa terlalu banyak hal yang harus diurus, sehingga menurunkan efektivitas mereka dalam mengelola aplikasi E-SMILE.

Untuk mengatasi masalah tersebut, BKPSDMD telah mengambil beberapa langkah. Mereka berupaya berkomunikasi langsung dengan penyedia layanan untuk meningkatkan kecepatan byte di sekitar lingkungan kantor guna mengatasi masalah sinyal. Selain itu, mereka juga berupaya menghindari seringnya perpindahan tugas yang dapat mengulangi pencapaian tujuan sebelumnya, serta mempertimbangkan penambahan sumber daya manusia, baik melalui rekrutmen baru maupun pengoptimalan potensi pegawai yang memiliki dasar pengetahuan komputer.

Meskipun demikian, upaya tersebut masih belum sepenuhnya memecahkan masalah. BKPSDMD telah mengajukan usulan terkait penambahan pranata komputer kepada pihak yang berwenang, namun belum dipenuhi karena masih adanya kebutuhan di OPD lainnya. Meskipun begitu, langkah-langkah ini menunjukkan komitmen BKPSDMD dalam meningkatkan SDM terkait pranata komputer dan memperbaiki sistem pengelolaan aplikasi E-SMILE.

Dalam kaitannya dengan landasan legalistik, penerapan aplikasi E-SMILE didukung oleh Peraturan Walikota Pangkalpinang Nomor 43 Tahun 2019 tentang Elektronik Sistem Manajemen Informasi Layanan Kepegawaian. Peraturan ini menegaskan komitmen Walikota Pangkalpinang terhadap pemanfaatan teknologi informasi dalam manajemen kepegawaian di lingkungan Pemkot Pangkalpinang. Implementasi peraturan tersebut di BKPSDMD Kota Pangkalpinang telah membantu meningkatkan efektivitas kinerja pegawai dalam pengelolaan aplikasi E-SMILE, meskipun masih terdapat sejumlah tantangan yang perlu diatasi secara bertahap.

3.3 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Diskusi temuan utama penelitian ini menyoroti beberapa aspek kunci dalam pengelolaan aplikasi E-SMILE di BKPSDMD Kota Pangkalpinang. Pertama-tama, temuan menunjukkan bahwa efektivitas pegawai dalam pengelolaan aplikasi ini sangat dipengaruhi oleh kompetensi, ketersediaan sumber daya, dan perencanaan yang matang. Meskipun pegawai memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup, kurangnya jumlah ahli pranata komputer menjadi hambatan dalam mencapai efektivitas optimal.

Selanjutnya, dalam aspek pelaksanaan, meskipun aplikasi ini bertujuan untuk memudahkan manajemen kepegawaian, masih terdapat kekurangan dalam pengembangan fitur dan kurangnya

pegawai yang menguasai bidang IT. Hal ini mengakibatkan penyelesaian tugas yang kurang optimal dan perlunya kerja lembur.

Evaluasi kinerja pegawai menunjukkan bahwa meskipun telah dilakukan secara berkala, masih diperlukan peningkatan dalam mengatasi kekurangan fitur aplikasi dan kurangnya tenaga ahli di bidang IT. Pencapaian target kinerja juga terpengaruh oleh ketersediaan sumber daya dan perencanaan yang matang.

Secara keseluruhan, diskusi temuan menyoroti perlunya peningkatan dalam manajemen sumber daya manusia, pengembangan fitur aplikasi, dan perencanaan yang matang untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi E-SMILE di BKPSDMD Kota Pangkalpinang.

3.4 Diskusi Temuan Menarik

Diskusi temuan menarik dari penelitian ini mengungkap berbagai aspek yang patut diperhatikan dalam pengelolaan aplikasi E-SMILE di BKPSDMD Kota Pangkalpinang. Salah satu temuan menarik adalah terkait dengan pola penggunaan aplikasi oleh pegawai. Meskipun aplikasi ini dirancang untuk memudahkan manajemen kepegawaian, ternyata masih terdapat kendala dalam adaptasi dan penerimaan pegawai terhadap teknologi baru. Hal ini menunjukkan perlunya pelatihan dan sosialisasi yang lebih intensif terkait dengan penggunaan aplikasi ini.

Selain itu, temuan menarik lainnya adalah mengenai dampak aplikasi terhadap produktivitas dan efisiensi kerja. Meskipun aplikasi E-SMILE telah diterapkan, masih terdapat kebutuhan untuk mengukur secara lebih terperinci tentang sejauh mana aplikasi ini memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan produktivitas dan efisiensi pegawai. Evaluasi lebih lanjut diperlukan untuk mengidentifikasi area di mana aplikasi ini dapat memberikan dampak yang lebih signifikan.

Diskusi temuan juga menyoroti perbedaan persepsi antara manajemen dan pegawai terkait dengan efektivitas aplikasi. Meskipun manajemen mungkin melihat aplikasi ini sebagai solusi yang efektif, persepsi pegawai tentang penggunaannya mungkin berbeda. Hal ini menekankan pentingnya komunikasi dua arah dan keterlibatan pegawai dalam proses pengembangan dan implementasi teknologi.

Secara keseluruhan, temuan menarik ini menggarisbawahi kompleksitas dalam mengelola aplikasi teknologi informasi di lingkungan pelayanan publik dan pentingnya melibatkan semua pemangku kepentingan untuk mencapai kesuksesan yang optimal.

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menggarisbawahi bahwa efektivitas pengelolaan aplikasi E-SMILE di BKPSDMD Kota Pangkalpinang telah menunjukkan kemajuan yang baik dalam sistem pemerintahan setempat. Meskipun terdapat kekurangan terkait dengan jumlah pegawai yang terbatas,

namun pegawai yang ada mampu mencapai target sesuai tujuan. Faktor penghambat utama meliputi jumlah pegawai yang terbatas, permasalahan jaringan, dan kurangnya akurasi data manajemen kepegawaian. Upaya telah dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut, seperti mengajukan permohonan formasi tambahan dan koordinasi dengan penyedia layanan internet. Selain itu, pelatihan juga telah diadakan untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam mengelola aplikasi ini.

Saran untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan aplikasi E-SMILE di BKPSDMD Kota Pangkalpinang meliputi: merinci tugas-tugas utama pegawai yang bertanggung jawab, mencari tambahan tenaga kerja dengan mengajukan permohonan formasi tambahan, dan meningkatkan komitmen bersama pimpinan dan pegawai dalam mematuhi peraturan serta meningkatkan kualitas pegawai melalui pelatihan dan tugas belajar lainnya. Dengan implementasi saran-saran ini, diharapkan efektivitas pengelolaan aplikasi E-SMILE dapat ditingkatkan secara signifikan, yang pada gilirannya akan mendukung efisiensi dan kinerja pemerintahan setempat.

Keterbatasan Penelitian. Keterbatasan penelitian merupakan aspek penting yang perlu dipertimbangkan dalam menginterpretasikan hasil dan kesimpulan penelitian. Dalam penelitian ini, beberapa keterbatasan telah diidentifikasi: Pertama, keterbatasan dalam jumlah responden. Penelitian ini mungkin memiliki sampel yang terbatas, yang dapat mempengaruhi representasi keberagaman dalam populasi yang lebih luas. Dengan demikian, generalisasi temuan mungkin menjadi terbatas. Kedua, keterbatasan dalam metodologi. Meskipun penelitian ini menggunakan metodologi yang cermat, namun ada kemungkinan adanya bias dalam pengumpulan data atau analisis yang dapat mempengaruhi validitas dan reliabilitas temuan. Ketiga, keterbatasan waktu. Penelitian ini mungkin memiliki batasan waktu tertentu yang dapat mempengaruhi kedalaman analisis atau jangkauan temuan. Lebih banyak waktu mungkin diperlukan untuk melakukan penelitian yang lebih komprehensif. Keempat, keterbatasan sumber daya. Keterbatasan dalam anggaran atau akses terhadap sumber daya tertentu dapat membatasi kemampuan untuk melakukan penelitian yang lebih luas atau menyelidiki faktor-faktor tambahan yang relevan. Meskipun demikian, penelitian ini tetap memberikan kontribusi yang berharga dalam pemahaman tentang topik yang diteliti. Namun, penting untuk menyadari bahwa hasilnya perlu ditafsirkan dengan mempertimbangkan keterbatasan-keterbatasan tersebut. Dalam penelitian mendatang, direkomendasikan untuk memperluas sampel, meningkatkan metodologi, memperpanjang waktu penelitian, dan meningkatkan akses terhadap sumber daya untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang masalah yang diteliti.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Untuk penelitian masa depan, terdapat beberapa arah yang dapat dieksplorasi untuk memperluas pemahaman tentang aplikasi E-SMILE di BKPSDMD Kota Pangkalpinang serta meningkatkan efektivitas pengelolaannya. Pertama, penelitian dapat difokuskan pada evaluasi lebih lanjut terhadap implementasi aplikasi E-SMILE setelah penerapan saran-saran yang telah diajukan. Hal ini akan membantu dalam memahami dampak perubahan yang telah dilakukan terhadap efektivitas pengelolaan aplikasi tersebut. Kedua, penelitian dapat melibatkan survei atau wawancara dengan pengguna aplikasi E-SMILE untuk memperoleh masukan langsung tentang pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi tersebut. Hal ini akan membantu dalam

mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian masa depan juga dapat menggali lebih dalam tentang kemungkinan integrasi teknologi baru atau pengembangan fitur tambahan dalam aplikasi E-SMILE untuk meningkatkan fungsionalitas dan efisiensi pengelolaan data kepegawaian. Selanjutnya, penting untuk mempertimbangkan penelitian yang mengeksplorasi implementasi teknologi lainnya yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan administrasi kepegawaian di instansi pemerintah, serta mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang memengaruhi adopsi dan penerimaan teknologi tersebut. Dengan demikian, penelitian masa depan di bidang ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pengembangan kebijakan dan praktik terkait administrasi kepegawaian di sektor publik, serta membantu dalam meningkatkan kualitas layanan publik secara keseluruhan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih atas kesempatan yang diberikan untuk terlibat dalam penelitian ini. Saya ingin menyampaikan penghargaan yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan wawasan selama proses penelitian. Tanpa kerjasama dan kontribusi dari berbagai pihak, penelitian ini tidak akan terwujud dengan baik. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pengembangan kebijakan dan penataan tenaga kerja di masa mendatang. Terima kasih atas waktu, dukungan, dan kerja sama yang telah diberikan. Semoga kita dapat terus berkolaborasi untuk mencapai tujuan yang lebih baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Afif Syarifudin Yahya, Natalia I. F. Outang, Yeti Fatimah, & Ajud Tajudin. (2022). KUANTITAS DAN KUALITAS KINERJA PEGAWAI PADA BADAN KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KOTA KUPANG. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis Dan Kewirausahaan*, 2(1). <https://doi.org/10.55606/jurimbik.v2i1.196>
- Andrian, R., & Cholil, W. (2023). IMPELEMENTASI e-KINERJA TERHADAP PENILAIAN KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 25(2). <https://doi.org/10.33557/jurnalmatrik.v25i2.2270>
- Anisah, N. N., Halimah, M., & Bonti, B. (2023). EFEKTIVITAS E-GOVERNMENT PADA APLIKASI ELEKTRONIK REMUNERASI KINERJA (E-RK) DI PEMERINTAHAN KOTA BANDUNG. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 14(2). <https://doi.org/10.24198/jane.v14i2.45191>
- Ariani, D. W. (2003). Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif. In *Ghalia Indonesia*.
- Arikunto, S. (n.d.). *Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi.
- Hermawan, K. T., Pusparani, I. G., & Solihudin, D. (2023). Transformasi Digital Layanan Kepegawaian Pemerintah Daerah Kota Cirebon: Studi Kasus Kebijakan Sistem Administrasi Manajemen Pemerintahan (SAMPEAN). *Jurnal Studi Kebijakan Publik*, 2(1). <https://doi.org/10.21787/jskp.2.2023.13-26>
- Latifah, Fatmawati, Ilham, & Gafur, A. (2023a). Penerapan Sistem Kinerja Berbasis E-Kinerja Pada Pemerintah Kota Bekasi Implementation Of E-Kinerja Based Performance System Assesment In Bekasi City Government. *Jurnal Administrasi Negara*, 29(1).

- Latifah, L., Fatmawati, F., Ilham, I., & Gafur, A. (2023b). PENERAPAN SISTEM KINERJA BERBASIS E-KINERJA PADA PEMERINTAHAN KOTA BEKASI. *Jurnal Administrasi Negara*, 29(1). <https://doi.org/10.33509/jan.v29i1.1830>
- Lembong, R. C., Lukman, S., & Madjid, U. (2021). EFEKTIVITAS PENERAPAN E-KINERJA DALAM MENINGKATKAN KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI SULAWESI UTARA. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 6(2). <https://doi.org/10.33701/jipisk.v6i2.1742>
- L.J Moleong. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Rake Sarasini* (Issue Maret).
- Rahmatul Putra, N., & Frinaldi, A. (2023). PENILAIAN KINERJA PEGAWAI MELALUI PENERAPAN SISTEM E-KINERJA DI BIRO PEMERINTAHAN DAN OTONOMI DAERAH PROVINSI SUMATERA BARAT. *JISIP UNJA (Jurnal Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Jambi)*, 7(1). <https://doi.org/10.22437/jisipunja.v7i1.22028>
- Rohmah, M., & Eriyanto, N. (2020). PENERAPAN APLIKASI MOBILE UNTUK PELAPORAN KINERJA PEGAWAI DALAM MENDUKUNG e-GOVERNMENT. *Jurnal PIKOM (Penelitian Komunikasi Dan Pembangunan)*, 21(1). <https://doi.org/10.31346/jpikom.v21i1.2481>
- Samsoleh, E., & Rubiani, H. (2021). RANCANG BANGUN SISTEM PENILAIAN KINERJA PEMERINTAH DAERAH. *INFOTECH Journal*. <https://doi.org/10.31949/infotech.v7i2.1503>
- Setiowati, E. (2016). Memahami Kriteria Kualitas Penelitian: Aplikasi Pemikiran Penelitian Kualitatif maupun Kuantitatif. *Jurnal Vokasi Indonesia*, 2(2). <https://doi.org/10.7454/jvi.v2i2.42>
- Sugiyono. (2015). Sugiyono, Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. In *Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*.
- Wahyudi, R., Umiyati, S., & Tamrin, H. (2023). Efektivitas Aplikasi E-Personal Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai (Studi Kasus Di Balai Besar Pelatihan Peternakan Kota Batu). *Jurnal Ilmiah Riset Dan Pengembangan*, 8(4).