

**KINERJA APARATUR DALAM DIGITALISASI PELAYANAN  
ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN DI ERA PANDEMI COVID-19 PADA  
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA  
MANUSIA DAERAH (BKPSDMD) DI KABUPATEN BANGKA PROVINSI  
KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**

Nanda Pratama  
NPP.28.0392

*Asdaf Kabupaten Bangka, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung  
Program Studi Manajemen Sumber Daya Aparatur*

Email : [npratama504@gmail.com](mailto:npratama504@gmail.com)

**ABSTRACT**

*The performance of apparatus in the digitization of staffing administration services in the era of the Covid-19 pandemic became the focus of problems in research. Government applied research aims to know and describe the focus of the problems. Performance concepts reviewed from indicators of job quality, timeliness, initiative, capabilities, and communication become research concepts. Qualitative research with descriptive methods of inductive approaches and interview, observation, and documentation techniques are used in data collection. Data reduction, data presentation, and data verification are used in data analysis techniques based on performance assessment benchmarks. The performance of the apparatus in performing services has been quite good although somewhat disrupted due to the Covid-19 pandemic. This is evidenced by the quality of the work of the apparatus is not maximal, the timeliness of the apparatus in accordance with the SOP and responsiveness is quite good, the initiative of the apparatus in accordance with the expectations with some ideas given, the ability of the apparatus has not optimally met the target of the work, and the communication apparatus goes well with each other. Overcoming these obstacles is done refraction with the online work system, gradual and non-careless service, socialization from innovators, rewarding, and maintaining good communication and cooperation in the completion of tasks.*

**Keywords:** *Apparatus, Covid-19, Digitalization, Performance, Staffing Administration Services*

## ABSTRAK

Kinerja aparatur dalam digitalisasi pelayanan administrasi kepegawaian di era pandemi Covid-19 menjadi fokus permasalahan dalam penelitian. Riset terapan pemerintahan memiliki tujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan fokus permasalahan. Konsep kinerja yang ditinjau dari indikator kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi menjadi konsep penelitian. Riset kualitatif dengan metode deskriptif pendekatan induktif dan teknik wawancara, observasi, serta dokumentasi digunakan dalam pengumpulan data. Reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data digunakan dalam teknik analisis data berdasarkan tolok ukur penilaian kinerja. Kinerja aparatur dalam melakukan pelayanan sudah cukup baik walaupun agak terganggu dikarenakan adanya pandemi Covid-19. Hal ini dibuktikan dengan kualitas pekerjaan aparatur yang kurang maksimal, ketepatan waktu aparatur sesuai dengan SOP dan daya tanggap yang cukup baik, inisiatif aparatur sesuai harapan dengan beberapa ide yang diberikan, kemampuan aparatur belum optimal memenuhi target pekerjaan, dan komunikasi aparatur berjalan baik satu sama lain. Mengatasi hambatan tersebut dilakukan pembiasaan diri dengan sistem kerja *online*, pelayanan secara bertahap dan tidak ceroboh, sosialisasi dari pihak inovator, pemberian *reward*, dan menjaga komunikasi serta kerja sama yang baik dalam penyelesaian tugas.

**Kata Kunci:** Aparatur, Covid-19, Digitalisasi, Kinerja, Pelayanan Administrasi Kepegawaian

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Era revolusi industri 4.0 yang terjadi di Indonesia memberikan ragam aktivitas pekerjaan yang meliputi kegiatan memproduksi, pengolahan data serta penyebarluasan informasi. Hal ini menjadi bukti nyata bahwa di era revolusi industri 4.0 komponen teknologi informasi dan pelayanan memiliki peran dan pengaruh sangat besar terhadap manusia. Era revolusi industri 4.0 telah memberikan dampak berupa perubahan secara fundamental dalam ranah kehidupan masyarakat.

Pemanfaatan teknologi informasi pada birokrasi pemerintahan dalam hal ini aparatur pemerintah harus bisa menguasai teknologi informasi untuk menunjang kinerja terutama dalam melakukan pelayanan agar dapat memberikan layanan berkualitas tinggi dan memuaskan serta terwujud hasil yang menjadi tujuan mengingat teknologi informasi yang semakin berkembang.<sup>1</sup> Adaptasi terhadap era revolusi industri 4.0 kini menjadi lebih mudah dikarenakan dengan adanya kemunculan Virus Corona pada Desember 2019. Covid-19 secara tidak langsung telah mempercepat kehidupan masyarakat beradaptasi dengan revolusi industri 4.0. Virus Corona perlahan mengantar kehidupan masyarakat menempuh “normal baru”, termasuk cara berpikir baru. Dalam hal ini, pandemi secara tidak langsung telah mengarahkan untuk membiasakan diri dalam era teknologi baru sebagaimana forum atau diskusi yang dilakukan secara virtual.<sup>2</sup> Pemerintah tidak tinggal diam dan mengambil langkah dengan melakukan berbagai kebijakan dalam mencegah penyebaran virus Covid-19 salah satunya dengan melakukan penerapan PSBB guna mencegah penyebaran kasus Corona yang semakin

---

<sup>1</sup> “Peran Teknologi Informasi Di Era Revolusi Industri 4.0 - Kompasiana.Com,” accessed September 28, 2020, <https://www.kompasiana.com/herutriyogo77/5d175851097f366a1f53ab23/peran-teknologi-informasi-di-era-revolusi-industri-4-0>.

<sup>2</sup> “Habis Covid-19 Terbitlah Revolusi Industri 4.0,” accessed September 28, 2020, <https://www.aa.com.tr/id/berita-analisis/habis-covid-19-terbitlah-revolusi-industri-40/1836174>.

meluas.<sup>3</sup> Pemberlakuan PSBB membuat sejumlah kegiatan pada masa normal sebelum pandemi mengalami perubahan termasuk sistem kerja yang harus dilakukan dari rumah atau disebut dengan *Work From Home* (WFH).<sup>4</sup>

Penerapan WFH membuat pelayanan harus dilakukan secara digital, salah satunya digitalisasi pelayanan administrasi kepegawaian. Digitalisasi pelayanan administrasi kepegawaian akan terwujud jika didukung dengan komitmen tinggi serta kinerja seluruh pegawai dengan berusaha memberikan fasilitasi berupa bimbingan teknis dan menyamakan persepsi bahwasanya pelayanan administrasi kepegawaian sudah berpindah ke era digitalisasi.<sup>5</sup> Penyelenggaraan digitalisasi pelayanan administrasi kepegawaian diharapkan membuat kualitas pelayanan semakin maju. Penerapan digitalisasi pelayanan administrasi kepegawaian memberikan beberapa manfaat seperti meningkatkan kualitas dan produktivitas pegawai dan pengguna layanan. Digitalisasi pelayanan administrasi kepegawaian juga dimanfaatkan pemerintah sebagai media promosi dalam sosialisasi kinerja dan berbagai program kerja dari pemerintah.<sup>6</sup>

Uraian kendala yang terdapat dalam kinerja aparatur dalam melakukan pelayanan secara digital saat WFH membuktikan bahwa kinerja aparatur dalam digitalisasi pelayanan belum terlaksana dan berjalan secara optimal sesuai dengan yang diharapkan di era pandemi Covid-19. Selama ini penelitian terkait dengan kinerja aparatur dalam pelayanan berbasis digital masih minim dilakukan penelitian lebih mendetail dalam penerapannya dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan terhadap pelayanan secara tatap muka yang lebih familiar dilakukan sebelum adanya Virus Corona.

---

<sup>3</sup> “Sebulan Pandemi Corona, Pemerintah Sudah Keluarkan 5 Aturan,” accessed September 27, 2020, <https://www.suara.com/news/2020/04/07/213123/sebulan-pandemi-corona-pemerintah-sudah-keluarkan-5-aturan>.

<sup>4</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid – 19., n.d.

<sup>5</sup> “Digitalisasi Pelayanan Kepegawaian Harus Dilanjutkan Setelah Pandemi Covid-19 Berakhir’ – Badan Kepegawaian Negara,” accessed December 12, 2020, <https://www.bkn.go.id/berita/digitalisasi-pelayanan-kepegawaian-harus-dilanjutkan-setelah-pandemi-covid-19-berakhir-2>.

<sup>6</sup> “Evaluasi Pelayanan Publik Selama Pandemi - Ombudsman RI,” accessed September 28, 2020, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--evaluasi-pelayanan-publik-selama-pandemi>.

## 1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Peningkatan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi kepegawaian secara digital di era pandemi Covid-19 sangatlah penting. Timbulnya kondisi ini menuntut aparatur masa kini untuk meleak teknologi yang mengharuskan adanya pola pikir dari manual ke otomatis serta meminimalisir penggunaan kertas atau *paperless*. Ketika dihadapkan dengan aplikasi, aparatur harus selalu siap mengaplikasikannya dalam melaksanakan tugas serta memberikan pelayanan yang prima walaupun dalam keadaan pandemi Covid-19.

Kinerja aparatur dalam melakukan pelayanan secara digital masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanannya, seperti:

1. Masih banyaknya aparatur yang belum memiliki kompetensi mumpuni di bidang teknologi informasi sehingga kinerja yang diberikan belum maksimal.
2. Literasi IT aparatur yang masih kurang menjadi kendala berikutnya. Kendala terakhir yaitu kurangnya ketelitian aparatur dalam penginputan data.<sup>7</sup>

Uraian kendala yang terdapat dalam kinerja aparatur dalam melakukan pelayanan secara digital saat WFH membuktikan bahwa kinerja aparatur dalam digitalisasi pelayanan belum terlaksana dan berjalan secara optimal sesuai dengan yang diharapkan di era pandemi Covid-19. Penulis dengan melihat permasalahan tersebut terdorong melakukan kajian dan penelitian terkait kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi kepegawaian secara digital di era pandemi Covid-19.

## 1.3 Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian sebelumnya, konteks penelitian tersebut terkait kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi kepegawaian secara digital di era pandemi Covid-19. Penelitian terkait pengaruh kualitas pelayanan administrasi kepegawaian dan kepuasan kerja

---

<sup>7</sup> "Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi (Studi Kasus Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Bogor) - Neliti," accessed September 29, 2020, <https://www.neliti.com/id/publications/165319/implementasi-pelayanan-publik-berbasis-teknologi-informasi-studi-kasus-di-badan>.

terhadap kinerja pada Bidang Perbendaharaan Dan Kas Daerah Kota Probolinggo memberikan penjelasan bahwa kualitas pelayanan administrasi kepegawaian berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah Kota Probolinggo. Hasil penelitian ini memberikan sumbangan pemikiran bahwa pentingnya pelayanan administrasi kepegawaian dalam rangka menciptakan kinerja pegawai. Pemberian pelayanan dalam hal ini harus dilakukan dengan menjalankan prosedur pelayanan yang baik, memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit, tanggung jawab atas tugas yang jelas, serta penyelesaian pekerjaan yang cepat dan tepat.<sup>8</sup> Penelitian penerapan *e-government* dalam pelayanan administrasi kepegawaian di BKPSDM Kabupaten Sumenep memberikan penjelasan bahwa secara garis besar penerapan *e-government* atau digitalisasi telah diterapkan dengan baik. Hal ini didukung dengan *e-leadership*, pengelolaan informasi serta infrastruktur jaringan informasi yang memadai. Adapun kendala yang masih ditemukan yaitu terletak pada pejabat pengelolaan data di tiap-tiap OPD yang masih kurang memahami teknologi informasi.<sup>9</sup> Penelitian terkait sistem informasi pelayanan administrasi kepegawaian berbasis *web* pada Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Tanah Laut menjelaskan bahwa aplikasi sistem informasi pelayanan administrasi kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Tanah Laut berfungsi memberikan solusi dalam penanganan pembuatan rekap kenaikan pangkat, berkala dan pensiun serta pembuatan surat perintah tugas (SPT), surat perintah perjalanan dinas (SPPD), dan laporan pajak-pajak pribadi (LP2P) menjadi lebih cepat dan efisien. Namun, dibalik hal tersebut masih ditemukan beberapa masalah seperti pengelolaan data kepegawaian masih dilakukan secara manual yaitu untuk proses pengelolaan data masih menggunakan *excel*, sehingga memerlukan banyak waktu dan tenaga.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Suharno Suharno, Muhammad Syarif Hidayatullah Elmas, and Seger Priantono, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja," *Jurnal Ilmiah Ecobuss* 8, no. 2 (2020): 60–67.

<sup>9</sup> Ida Syafriyani and Yuli Putri Zaituna, "Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian: Studi Di BKPSDM Kabupaten Sumenep," *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)* 3, no. 1 (2019): 28–34.

<sup>10</sup> Khairul Anwar Hafizd and Helda Herlisa, "Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kepegawaian Berbasis Web Pada Badan Kepegawaian Dan Diklat Kabupaten Tanah Laut," *Jurnal Sains dan Informatika* 2, no. 2 (2016).

Ketiga penelitian tersebut saling berkaitan bahwasanya penyelenggaraan pelayanan administrasi kepegawaian secara digital yang baik harus didukung dengan manajemen pelayanan administrasi kepegawaian secara digital yang bagus, penyelesaian pekerjaan yang cepat dan tepat, pengelolaan informasi serta infrastruktur jaringan informasi yang memadai, dan dapat membantu dalam mempermudah tugas OPD melaksanakan pengelolaan data.

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

Penelitian yang dilakukan penulis berbeda dan belum pernah dilakukan oleh penelitian sebelumnya. Penelitian yang dilakukan penulis mengambil permasalahan *up to date* di era pandemi Covid-19 yang baru berjalan satu tahun lebih, serta menggunakan konsep teori yang berbeda yaitu menggunakan konsep kinerja yang dikemukakan oleh Sedarmayanti yang mengatakan bahwa konsep kinerja terdiri dari lima indikator, yaitu kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi. Hal tersebut juga didukung dengan data berdasarkan Laporan Kinerja (Lakin) Tahun 2020 BKPSDMD Kabupaten Bangka.

#### **1.5 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi dan mendeskripsikan tentang kinerja aparatur dalam digitalisasi pelayanan administrasi kepegawaian di era pandemi Covid-19 berdasarkan indikator kinerja serta memberikan masukan dan saran terhadap BKPSDMD dari hasil penelitian.

## **II. METODE**

Penelitian kualitatif, metode deskriptif, dan pendekatan induktif merupakan model penelitian yang dilakukan oleh penulis. Penulis dalam melakukan pengumpulan data penelitian melakukan wawancara semi-struktur serta didukung

dengan dokumentasi dan observasi sebagai data pendukung.<sup>11</sup> Proses wawancara semi-struktur dilakukan dengan tanya jawab antara pewawancara dengan responden melalui tatap muka dengan atau tanpa memerlukan pedoman wawancara.<sup>12</sup> Untuk pemilihan informan, penulis menggunakan metode *Purpose Sampling* dimana informan yang dipilih dianggap memahami tentang permasalahan atau topik. Adapun teknik analisis data melalui reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berkembangnya teknologi pada era revolusi industri 4.0 mengharuskan aparatur agar dapat meningkatkan kinerja terutama dalam pelaksanaan digitalisasi pelayanan administrasi kepegawaian. Terkait hal tersebut, keahlian dalam penguasaan teknologi harus ada dalam diri aparatur. Pemanfaatan teknologi digital dan otomatisasi pelayanan melalui SOP diharapkan dapat mempersingkat waktu pelayanan administrasi kepegawaian secara digital. Berikut Tabel terkait indikator sasaran yang menunjang pencapaian sasaran meningkatnya pelayanan administrasi kepegawaian yang berkualitas pada tahun 2020:

**Tabel 4.6**  
**Indikator Keberhasilan Pencapaian Sasaran Meningkatnya Pelayanan Administrasi Kepegawaian yang Berkualitas Tahun 2020**

No.	Indikator Sasaran	Satuan	Target	Realisasi	% Capaian	Kriteria
1.	Indeks kepuasan ASN	Indeks	80	80%	100	SB
	Rata-rata Capaian				100	SB

Sumber: LAKIN Tahun 2020 BKPSDMD Kabupaten Bangka<sup>13</sup>

<sup>11</sup> Sugiyono Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D" (Alfabeta Bandung, 2018).

<sup>12</sup> H B Sutopo, "Metodologi Penelitian Kualitatif; Dasar Teori Dan Penerapannya Dalam Penelitian," Edisi-2. Universitas Sebelas Maret, Yogyakarta (2006).

<sup>13</sup> LAKIN Tahun 2020 BKPSDMD Kabupaten Bangka, n.d.



Tabel di atas menunjukkan bahwa indikator sasaran yang menunjang pencapaian sasaran meningkatnya pelayanan administrasi kepegawaian yang berkualitas pada Tahun 2020 dengan rata-rata capaian 100% yang berarti kinerja sasaran termasuk dalam kategori sangat baik/sangat berhasil. Peningkatan indikator sasaran indeks kepuasan ASN dapat dilakukan dengan cara melakukan pemenuhan atas sarana dan prasarana penunjang yakni peralatan dan perlengkapan kantor tersedianya gedung diklat yang representatif. Kendala selama pandemi Covid-19 menyebabkan pemberian pelayanan mengalami banyak penundaan dan tidak efektif karena terbatasnya tatap muka untuk berkonsultasi karena minimnya kelengkapan teknologi yang menunjang pelayanan informasi seperti belum tersedianya pelayanan aplikasi tatap muka secara virtual. Peningkatan pelayanan atas pengukuran ini merupakan sarana untuk memperbaiki kualitas kinerja pelayanan kepegawaian dengan ASN sebagai objek dari penerima pelayanan.

Penilaian kinerja seorang aparatur dapat dilakukan dengan beberapa tolok ukur dalam penilaian kinerja, antara lain yaitu dengan melihat aparatur dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan kualitas yang baik, ketepatan waktu aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan, inisiatif tinggi dan akuntabel dari aparatur dalam melaksanakan tugas, kemampuan yang baik dalam diri aparatur, serta bagaimana komunikasi yang terjalin antara rekan kerja maupun dengan pimpinan.

### **3.1 Kualitas Pekerjaan Aparatur di BKPSDMD Kabupaten Bangka**

Tinggi rendahnya kinerja PNS dapat diketahui salah satunya dengan melihat sejauh mana pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan kualitas yang baik. Kualitas kerja yang baik akan berbanding lurus dengan kinerja yang tentu akan baik juga. Begitu pun sebaliknya, kualitas kerja yang buruk sudah pasti kinerja pun ikut buruk. Kualitas pekerjaan terdiri dari penyelesaian pekerjaan sesuai dengan petunjuk yang ada, penyelesaian pekerjaan yang baik, dan keluhan-keluhan dari masyarakat.

Penulis memperhatikan kinerja dari aparatur di BKPSDMD memang telah memperlihatkan kualitas yang cukup baik dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Aparatur yang berusia muda tentu memperlihatkan kualitas yang lebih baik dibandingkan dengan aparatur yang sudah berusia tua. Tetapi tidak dipungkiri pula aparatur yang berusia tua tidak berkualitas, karena hampir setengah dari jumlah aparatur di BKPSDMD tergolong memiliki usia yang sudah tua.

Kualitas aparatur dalam pengoperasian aplikasi pelayanan administrasi kepegawaian secara digital seperti *Like BKD*, *Sehati*, dan *Koki Corner* telah menunjukkan kualitas yang cukup baik walaupun masih ditemukan kekurangan dalam pengoperasiannya. Untuk *Like BKD*, aparatur masih memiliki kendala dalam pengoperasiannya dikarenakan *Like BKD* belum bersifat transaksional, mengingat masih adanya keterbatasan dalam infrastruktur teknologi informasi sehingga aparatur belum bisa memberikan kualitas yang baik. Untuk aplikasi *Sehati*, aparatur sudah menunjukkan kualitas yang cukup baik dalam pengoperasiannya. Hal ini dibuktikan dengan pelanggaran disiplin aparatur lebih mudah terdeteksi dengan aplikasi *Sehati*. Pelaporan rekapitulasi daftar hadir setiap bulan sebelumnya masih dilakukan secara manual yang mengakibatkan masih sulit menemukan aparatur yang melakukan pelanggaran disiplin dilihat dari tingkat kehadiran dan prosesnya sangat lambat. Namun setelah adanya penerapan aplikasi *Sehati* oleh aparatur dengan kualitas yang baik membuat permasalahan tersebut dapat diatasi. Kemudian untuk layanan *Koki Corner*, kualitas aparatur belum cukup baik dikarenakan masih adanya data yang belum *update*. Uraian di atas mengungkapkan bahwa kinerja dari aparatur di BKPSDMD sudah cukup baik walaupun sedikit terganggu semenjak adanya Covid-19 yang berdampak kepada pelayanan administrasi kepegawaian berbasis digital yang kurang maksimal.

### **3.2 Ketepatan Waktu Aparatur di BKPSDMD Kabupaten Bangka**

Ketepatan waktu merupakan tolok ukur dalam penilaian kinerja yang menilai ketepatan waktu seorang aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan. Ketepatan waktu dapat digambarkan dari bagaimana aparatur dapat bekerja dengan tepat berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah tersedia serta didukung dengan kegesitannya dalam menyelesaikan pekerjaan menjadi tanda

bahwa aparatur memiliki kinerja yang baik. Menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu merupakan wujud dari tercapainya pelaksanaan *good governance*.

Dari segi ketepatan waktu dalam pengoperasian pelayanan administrasi kepegawaian secara digital, baik *Like* BKD, *Sehati*, dan *Koki Corner* sudah cukup baik yang dibuktikan dengan aparatur sudah bekerja sesuai dengan SOP yang diberikan. Pelayanan dalam ketiga aplikasi tersebut pun dilakukan secara berhati-hati untuk meminimalisir terjadinya kesalahan. Gambaran di atas memberikan persepsi bahwa terkait dengan ketepatan waktu, pelaksanaan digitalisasi pelayanan administrasi kepegawaian selama pandemi Covid-19 sudah sesuai dengan SOP meskipun hanya sebagian jenis pelayanan. Aparatur pun sudah memiliki daya tanggap yang cukup baik dalam menghadapi dan menyelesaikan permasalahan pada pelayanan administrasi kepegawaian secara digital.

### **3.3 Inisiatif Aparatur di BKPSDMD Kabupaten Bangka**

Bentuk dari inisiatif aparatur meliputi realisasi pelaksanaan program, ide atau gagasan, dan tindakan aparatur dalam meningkatkan digitalisasi pelayanan administrasi kepegawaian. Inisiatif aparatur berkaitan dengan bagaimana aparatur memiliki inisiatif tinggi dan akuntabel dalam melaksanakan tugas. Aparatur dari segi inisiatif sudah menunjukkan inisiatif yang baik dan akuntabel dalam pengoperasian *Like* BKD dan *Sehati*. Namun pada aplikasi *Koki Corner*, akuntabel dalam diri aparatur belum cukup baik karena masih adanya data yang belum *update* dan masih kurangnya pengetahuan atau literasi IT aparatur. Penjelasan di atas memberikan gambaran bahwa inisiatif aparatur dalam melaksanakan pelayanan administrasi kepegawaian secara digital sudah cukup sesuai dengan harapan dengan beberapa ide atau gagasan yang diberikan meskipun masih ada kekurangan dalam pelaksanaannya seperti pengetahuan atau literasi IT serta infrastruktur IT yang belum memadai. Namun untuk mengatasi hal tersebut sudah dilakukan beberapa tindakan agar dapat meningkatkan pelayanan administrasi kepegawaian berbasis digital di era pandemi Covid-19.

### **3.4 Kemampuan Aparatur di BKPSDMD Kabupaten Bangka**

Kemampuan aparatur dalam organisasi maupun kelompok akan menjadi kebutuhan dalam keberhasilan mencapai tujuan. Kemampuan aparatur berhubungan dengan bagaimana kinerja yang baik dapat dicermati dari kemampuan yang dimiliki aparatur. Tentunya, kemampuan baik dalam diri aparatur akan membuat penyelesaian pekerjaan akan berjalan mudah dan lancar.

Kemampuan aparatur dalam pengoperasian *Like* BKD, *Sehati*, dan *Koki Corner* secara keseluruhan belum cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan masih belum optimalnya target kerja terutama pada aplikasi *Like* BKD dan *Koki Corner*. Selain itu, dalam pengoperasian ketiga aplikasi tersebut, hanya sebagian aparatur saja yang paham.

Penulis memperoleh hasil yang kurang baik terhadap indikator kemampuan. Kemampuan yang dimiliki aparatur masih belum optimal dalam memenuhi target pekerjaan yang mengakibatkan kinerja pun menjadi kurang maksimal. Dalam hal pengoperasian pelayanan administrasi kepegawaian pun masih sebagian aparatur yang dapat melakukannya. Begitu pun dengan profesionalitas aparatur yang berpengaruh negatif semenjak pandemi Covid-19.

### **3.5 Komunikasi Aparatur di BKPSDMD Kabupaten Bangka**

Komunikasi aparatur dalam hal ini berkaitan dengan bagaimana komunikasi dapat mempengaruhi kinerja dari aparatur. Semakin baik komunikasi maka akan membuat interaksi pun menjadi baik secara horizontal dengan rekan kerja maupun secara vertikal dengan pimpinan. Komunikasi yang terjalin antara aparatur dengan rekan kerja dan pimpinan atau bawahan dalam pengoperasian aplikasi *Like* BKD, *Sehati*, dan *Koki Corner* sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan terselenggaranya ketiga aplikasi tersebut di saat pandemi Covid-19 walaupun masih ditemukan sedikit hambatan. Dengan terciptanya komunikasi yang baik, membuat proses dalam melakukan pekerjaan berjalan dengan lancar dan sesuai dengan yang menjadi harapan. Namun, hal tersebut tidak selaras dengan relasi dan kerja sama organisasi dengan pihak atau instansi terkait lainnya dalam meningkatkan digitalisasi pelayanan administrasi kepegawaian yang mengalami

hambatan dikarenakan pandemi Covid-19 walaupun hambatan tersebut tidak terlalu berpengaruh secara signifikan.

### **3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Penyelenggaraan pelayanan administrasi kepegawaian secara digital di era pandemi Covid-19 mengalami hambatan dan permasalahan yang mengakibatkan pelaksanaan pelayanan tidak bisa berjalan maksimal. Penulis berdasarkan hasil penelitian menemukan bahwa adanya Covid-19 mengakibatkan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi kepegawaian secara digital sedikit terganggu. Permasalahan tersebut ditambah lagi dengan masih adanya aparatur yang belum memiliki kompetensi mumpuni di bidang teknologi informasi dan masih kurangnya literasi IT aparatur. Berbeda dengan penelitian sebelumnya bahwa penyelenggaraan pelayanan administrasi kepegawaian secara digital dapat dilakukan dengan semaksimal mungkin dan leluasa dikarenakan masih belum adanya Covid-19 seperti penelitian penerapan *e-government* dalam pelayanan administrasi kepegawaian. Penerapan *e-government* dapat dilakukan dengan baik karena didukung dengan *e-leadership* dan pengelolaan informasi serta infrastruktur jaringan informasi yang memadai. Permasalahan yang sama dari penelitian tersebut yaitu masih kurangnya kompetensi aparatur di bidang teknologi informasi sehingga berpengaruh terhadap kinerja yang diberikan. Permasalahan ini menjadi tantangan bagi pemerintah kedepan agar proses penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan lebih baik dari sebelumnya.

### **3.7 Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Penulis menemukan faktor penghambat terbesar pada kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi kepegawaian secara digital di era pandemi Covid-19 pada BKPSDMD Kabupaten Bangka yaitu masih tingginya angka persebaran Covid-19 di Kabupaten Bangka yang mengakibatkan aparatur harus melaksanakan WFH dalam melaksanakan tugasnya.

#### IV. KESIMPULAN

Analisis data yang telah dilakukan memberikan beberapa kesimpulan bahwa kinerja aparatur dalam digitalisasi pelayanan administrasi kepegawaian di era pandemi Covid-19 pada BKPSDMD dapat dikatakan sudah cukup baik walaupun sedikit terganggu dikarenakan masih adanya pandemi Covid-19. Hal ini dibuktikan dengan Kualitas pekerjaan dari aparatur di BKPSDMD sudah cukup baik walaupun sedikit terganggu semenjak adanya Covid-19 yang berdampak kepada pelayanan administrasi kepegawaian berbasis digital yang kurang maksimal, ketepatan waktu dari pelaksanaan digitalisasi pelayanan administrasi kepegawaian selama pandemi Covid-19 sudah sesuai dengan SOP meskipun hanya sebagian jenis pelayanan, inisiatif aparatur dalam melaksanakan pelayanan administrasi kepegawaian secara digital sudah cukup sesuai dengan harapan dengan beberapa ide atau gagasan yang diberikan meskipun masih ada kekurangan dalam pelaksanaannya seperti pengetahuan atau literasi IT serta infrastruktur IT yang belum memadai, Kemampuan yang dimiliki aparatur masih belum optimal dalam memenuhi target pekerjaan yang mengakibatkan kinerja pun menjadi kurang maksimal, dan Komunikasi yang terjalin antara aparatur dengan rekan kerja maupun atasan atau bawahan sudah berjalan cukup baik satu sama lain.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yaitu waktu dan biaya penelitian. Waktu pelaksanaan penelitian ini dilakukan di era pandemi Covid-19 dengan jumlah angka penyebarannya yang masih tinggi dan selalu mengalami kenaikan khususnya di Kabupaten Bangka Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari bahwa data ataupun hasil penelitian masih belum begitu mendetail, oleh karena itu penulis menyarankan supaya dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi kepegawaian secara digital yang optimal pada masa pandemi di BKPSDMD Kabupaten Bangka untuk menemukan hasil yang lebih mendalam dan terperinci.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis tujukan kepada Kepala Badan BKPSDMD Kabupaten Bangka beserta jajaran pegawai serta bapak dosen pembimbing yang selama ini membimbing penulis sehingga dapat terselesaikannya penelitian ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

Hafizd, Khairul Anwar, and Helda Herlisa. "Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kepegawaian Berbasis Web Pada Badan Kepegawaian Dan Diklat Kabupaten Tanah Laut." *Jurnal Sains dan Informatika* 2, no. 2 (2016).

Sugiyono, Sugiyono. "Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D." Alfabeta Bandung, 2018.

Suharno, Suharno, Muhammad Syarif Hidayatullah Elmas, and Seger Priantono. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja." *Jurnal Ilmiah Ecobuss* 8, no. 2 (2020): 60–67.

Sutopo, H B. "Metodologi Penelitian Kualitatif; Dasar Teori Dan Penerapannya Dalam Penelitian." Edisi-2. Universitas Sebelas Maret, Yogyakarta (2006).

Syafriyani, Ida, and Yuli Putri Zaituna. "Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian: Studi Di BKPSDM Kabupaten Sumenep." *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)* 3, no. 1 (2019): 28–34.

"'Digitalisasi Pelayanan Kepegawaian Harus Dilanjutkan Setelah Pandemi Covid-19 Berakhir' – Badan Kepegawaian Negara." Accessed December 12, 2020. <https://www.bkn.go.id/berita/digitalisasi-pelayanan-kepegawaian-harus-dilanjutkan-setelah-pandemi-covid-19-berakhir-2>.

"Evaluasi Pelayanan Publik Selama Pandemi - Ombudsman RI." Accessed September 28, 2020. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--evaluasi-pelayanan-publik-selama-pandemi>.

"Habis Covid-19 Terbitlah Revolusi Industri 4.0." Accessed September 28, 2020. <https://www.aa.com.tr/id/berita-analisis/habis-covid-19-terbitlah-revolusi-industri-40/1836174>.

“Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi (Studi Kasus Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Bogor) - Neliti.” Accessed September 29, 2020.  
<https://www.neliti.com/id/publications/165319/implementasi-pelayanan-publik-berbasis-teknologi-informasi-studi-kasus-di-badan>.

LAKIN Tahun 2020 BKPSDMD Kabupaten Bangka, n.d.

“Peran Teknologi Informasi Di Era Revolusi Industri 4.0 - Kompasiana.Com.” Accessed September 28, 2020.  
<https://www.kompasiana.com/herutriyogo77/5d175851097f366a1f53ab23/peran-teknologi-informasi-di-era-revolusi-industri-4-0>.

*Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid – 19., n.d.*

“Sebulan Pandemi Corona, Pemerintah Sudah Keluarkan 5 Aturan.” Accessed September 27, 2020.  
<https://www.suara.com/news/2020/04/07/213123/sebulan-pandemi-corona-pemerintah-sudah-keluarkan-5-aturan>.