

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Birokrasi sebagai bentuk organisasi publik, secara inheren berada dalam kedinamisan lingkungan yang menuntut adaptasi berkelanjutan agar tetap mampu menjalankan fungsi dan mempertahankan relevansinya. Hirsch dan Desoucey (2006) menekankan bahwa kelangsungan birokrasi sangat bergantung pada kemampuannya untuk menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan eksternal. Transformasi birokrasi dalam konteks Administrasi Publik umumnya dipicu oleh berbagai faktor struktural dan sistemik, seperti kebijakan fiskal yang semakin ketat, pergeseran arah pemerintahan, liberalisasi sistem keuangan, serta akselerasi perkembangan teknologi informasi.

Dinamika transformasi birokrasi di Indonesia semakin relevan dalam era pascareformasi. Transformasi birokrasi memberikan tuntutan terhadap terciptanya transparansi, akuntabilitas, dan peningkatan efisiensi pelayanan publik. Selain itu, transformasi birokrasi tidak hanya terbatas pada penyesuaian struktur organisasi, melainkan juga mencakup pembaruan secara menyeluruh terhadap sistem pemerintahan.

Salah satu aspek penting dalam transformasi birokrasi adalah pemanfaatan teknologi informasi yang digunakan sebagai sarana untuk meminimalkan praktik koruptif, menyederhanakan prosedur birokrasi, serta meningkatkan kapasitas pemerintah dalam merespons kebutuhan publik secara lebih efektif. Fenomena ini merupakan bagian dari dinamika globalisasi, dimana perkembangan teknologi menjadi instrumen kunci dalam mendorong peningkatan kinerja aparatur negara

(Sabri, 2018). Pada era globalisasi, kemajuan teknologi telah berperan signifikan dalam menghadirkan informasi yang lebih cepat, akurat, dan relevan guna mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik.

Kemajuan teknologi yang semakin pesat telah dimanfaatkan oleh pemerintah sebagai sarana integrasi dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan publik, melalui konsep yang dikenal dengan istilah *e-government*. Istilah *e-government* merujuk pada penerapan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya berbasis internet untuk membangun tata kelola pemerintahan yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik, berdasarkan transparansi dan akuntabilitas. Menurut Ramadhani (2016), layanan *e-government* mencakup penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam lingkup administrasi pemerintahan guna mendukung efektivitas dan efisiensi kerja birokrasi.

Pengembangan *e-government* di Indonesia didasarkan pada kerangka hukum yang tertuang dalam sejumlah regulasi resmi. Salah satu regulasi penting yang menjadi tonggak awal implementasinya adalah Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Instruksi ini menandai komitmen pemerintah dalam mendorong pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) oleh lembaga-lembaga pemerintahan. Pada pelaksanaannya, Inpres tersebut menekankan pentingnya pembaruan sistem pelayanan publik yang mengedepankan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas (Sodikin et al., 2024).

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mempertegas arah kebijakan

digitalisasi administrasi pemerintahan secara sistematis dan terkoordinasi. Regulasi ini bertujuan untuk mempercepat efisiensi birokrasi, memperkuat keterpaduan sistem informasi antar lembaga, serta meningkatkan mutu layanan publik (Wijaya & Saleh, 2025). Pada sisi lain, Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, otonomi diberikan kepada pemerintah daerah untuk mengimplementasikan *e-government* sesuai dengan potensi dan karakteristik lokal. Seluruh kebijakan tersebut mencerminkan komitmen pemerintah dalam membangun tata kelola pemerintahan yang berbasis teknologi, berorientasi pada pelayanan yang adaptif, berkualitas, dan berdaya saing (Irma et al., 2023).

Pemerintah juga telah mengesahkan Peraturan Menteri PAN-RB No. 59 Tahun 2020 tentang mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menjadi acuan resmi dalam proses evaluasi penyelenggaraan SPBE di tiap instansi pemerintah. Peraturan ini merupakan bagian integral dari strategi peningkatan kualitas implementasi SPBE di sektor publik. Sebagai tindak lanjut dari regulasi tersebut, Kementerian PAN-RB secara berkala, yakni setiap tahun melaksanakan penilaian nasional dan menetapkan 10 provinsi dengan kinerja terbaik dalam pengelolaan SPBE. Evaluasi ini mencakup aspek kebijakan, infrastruktur pendukung, sistem aplikasi, perlindungan data, serta kualitas layanan publik. Berikut adalah provinsi-provinsi terpilih dianugerahi *Digital Government Award* sebagai pengakuan atas pencapaian mereka pada tahun 2024, yakni sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Daftar 10 Provinsi Penyelenggara SPBE Terbaik 2024**

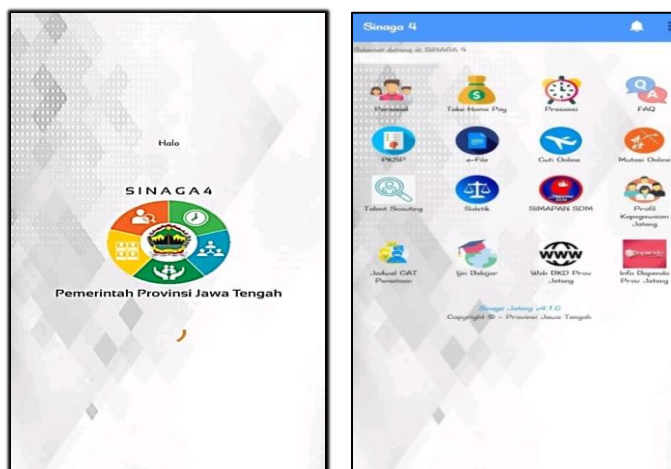
No	Pemerintah Provinsi	Nilai Indeks SPBE
1.	<b>Jawa Tengah</b>	<b>4,26 (Memuaskan)</b>
2.	D.I. Yogyakarta	4,22 (Memuaskan)
3.	DKI Jakarta	4,21 (Memuaskan)
4.	Jawa Barat	4,14 (Sangat Baik)
5.	Bali	4,07 (Sangat Baik)
6.	Nusa Tenggara Timur	3,83 (Sangat Baik)
7.	Lampung	3,81 (Sangat Baik)
8.	Sumatera Barat	3,75 (Sangat Baik)
9.	Jawa Timur	3,62 (Sangat Baik)
10.	Aceh	3,62 (Sangat Baik)

Sumber: Kemenpan-RB 2024

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel 1.1, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah berhasil meraih peringkat tertinggi dalam ajang *Digital Government Award* 2024. Hal tersebut mencerminkan dedikasi dalam mendorong pengembangan *e-government* di Jawa Tengah. Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Tengah melalui Badan Kepegawaian Daerah (BKD), secara berkelanjutan berupaya menerapkan sistem administrasi yang terintegrasi dengan teknologi informasi. Salah satu implementasi konkret dari upaya tersebut adalah peluncuran Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Kepegawaian (SINAGA) yang menjadi salah satu bentuk terobosan digital dalam layanan kepegawaian.

Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Kepegawaian (SINAGA) adalah sebuah sistem informasi pelayanan kepegawaian digital yang bertujuan untuk menunjang percepatan layanan-layanan kepegawaian. Aplikasi ini digunakan untuk memantau dan mengelola kegiatan administrasi, presensi, serta kinerja pegawai. Keseluruhan Aplikasi SINAGA terintegrasi ke Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jawa Tengah. Integrasi tersebut bertujuan untuk menertibkan administrasi dan regulasi serta efisiensi berupa penghematan kertas.

**Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi SINAGA**



Sumber: Google Play Store 2026

Penerapan teknologi dalam bentuk Aplikasi SINAGA diharapkan dapat memberikan solusi bagi tantangan administrasi kepegawaian di Provinsi Jawa Tengah. Terdapat banyak fitur dalam Aplikasi SINAGA, seperti fitur presensi, pengajuan cuti, kenaikan pangkat, pengembangan kompetensi, *e-file*, *take home pay*, dan fitur lainnya. Keberadaan Aplikasi SINAGA tidak hanya berfungsi sebagai solusi teknis atas tantangan administrasi kepegawaian, tetapi juga merupakan wujud konkret dalam mengimplementasikan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan berkualitas. Aplikasi SINAGA menjawab amanat ini dengan menghadirkan sistem layanan kepegawaian digital yang memungkinkan pengawasan kinerja pegawai secara lebih objektif dan terukur, sehingga tercipta tata kelola aparatur sipil negara yang

profesional yang pada akhirnya berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Penerapan Aplikasi SINAGA juga selaras dengan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Aplikasi SINAGA secara eksplisit mendorong pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik untuk mewujudkan efisiensi dan efektivitas. Dengan demikian, inovasi ini tidak hanya memenuhi kebutuhan internal birokrasi, tetapi juga menjadi instrumen strategis dalam mewujudkan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang prima sebagaimana dijamin oleh regulasi.

Menurut Nabila (2023), sebelum penerapan Aplikasi SINAGA, presensi dan pelaporan kinerja pegawai masih dilakukan secara manual, sehingga berisiko menimbulkan kesalahan administrasi, keterlambatan, dan kesulitan dalam pengawasan *real-time*. Meskipun aplikasi ini telah digunakan di berbagai instansi pemerintah di Jawa Tengah, implementasinya masih memiliki beberapa kelemahan.

Aplikasi SINAGA mengandalkan sistem *face recognition* (pengenalan wajah) untuk meningkatkan akurasi presensi pegawai, akan tetapi ditemukan indikasi kerentanan terhadap manipulasi. Tindakan manipulasi ini, seperti pemalsuan foto wajah dengan gambar benda lain dalam satu lokasi atau penggunaan *fake GPS*, sehingga data presensi menunjukkan kehadiran padahal pengguna tidak berada di lingkungan kantor. Berbagai kendala teknis yang kerap terjadi juga menjadi tantangan yang membutuhkan tindakan perbaikan cepat agar SINAGA dapat berjalan maksimal.

**Tabel 1.2 Penilaian Pengguna Aplikasi SINAGA Tahun 2026**

Kategori	Jumlah Ulasan	Presentase (%)
1.* = Sangat tidak suka	847	56.50%
2.** = Tidak suka	100	6.67%
3.*** = Biasa saja	60	4.00%
4.**** = Menyukai	30	2.00%
5.***** = Sangat menyukai	462	30.82%

Sumber: Google Play Store (2026)

Berdasarkan tabel 1.2, mayoritas pengguna, yaitu 56.50% memberikan penilaian sangat tidak suka terhadap Aplikasi SINAGA. Sebanyak 6.67% pengguna menyatakan tidak suka, sementara 4.00% menilai aplikasi ini biasa saja. Di sisi lain, pengguna yang memberikan penilaian menyukai dan sangat menyukai masih tergolong rendah, masing-masing hanya 2.00% dan 30.82%. Pada penerapan Aplikasi SINAGA, ditemukan banyak penilaian pengguna yang memberikan ulasan buruk. Pada sisi lain, seharusnya pengguna merasakan kemudahan melalui Aplikasi SINAGA.

**Gambar 1.2 Rating Aplikasi SINAGA**

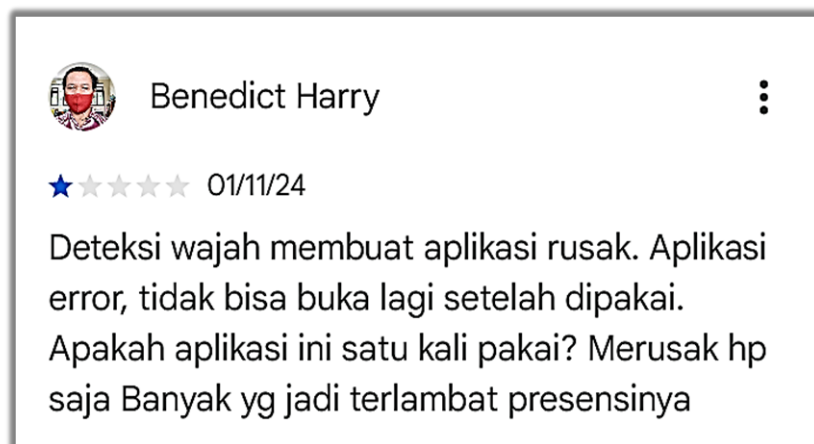


Sumber: Google Play Store (2026)

Berdasarkan Gambar 1.2, terlihat bahwa *rating* dari Aplikasi SINAGA tergolong rendah, yakni hanya mendapat *rating* di angka 2,4 dan mayoritas ulasan yang diberikan oleh para pengguna berisikan ketidakpuasan atau mendapat bintang 1. Hal ini menunjukkan bahwa layanan kepegawaian pada Aplikasi SINAGA belum optimal, sehingga penilaian terhadap aplikasi ini masih rendah.

Rating Aplikasi SINAGA yang rendah serta berbagai ulasan buruk yang diberikan oleh pengguna, menjadi indikator nyata bahwa diperlukan adanya evaluasi menyeluruh terhadap pengembangan dan pengelolaan Aplikasi SINAGA. Evaluasi tersebut tidak hanya mencakup aspek infrastruktur teknologi, tetapi juga perlu mendengarkan aspirasi dan keluhan para pegawai sebagai pengguna langsung. Oleh sebab itu, diperlukan adanya upaya pada identifikasi akar permasalahan dan perbaikan secara berkelanjutan, diharapkan Aplikasi SINAGA kedepannya dapat benar-benar berfungsi optimal dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepegawaian.

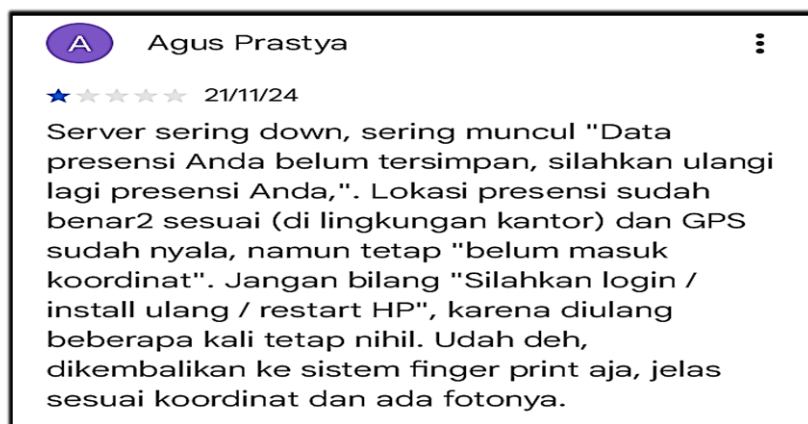
### **Gambar 1.3 Kendala Fitur Pendeteksi Wajah (*Face Recognition*)**



Sumber: Google Play Store (2026)

Berdasarkan Gambar 1.3, fitur presensi *online* pada Aplikasi SINAGA masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu permasalahan pada aplikasi ini adalah keakuratan fitur pendeteksi wajah (*face recognition*) yang *error*. Selain itu, versi terbaru aplikasi justru dinilai semakin sering mengalami *error*, sehingga menyebabkan para pegawai yang tadinya hadir lebih awal menjadi terlambat akibat presensi yang harus dilakukan berulang-ulang. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap Aplikasi SINAGA masih rendah, sehingga diperlukan evaluasi dan pengembangan lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas serta pengalaman pengguna.

#### Gambar 1.4 Kendala *Server* pada Aplikasi SINAGA



Sumber: Google Play Store (2026)

Berdasarkan Gambar 1.4, permasalahan lainnya adalah *server* Aplikasi SINAGA yang sering *down*. *Server* yang *down* tersebut menyebabkan data presensi pegawai belum tersimpan pada aplikasi. Kemudian, terdapat kendala pada koordinat lokasi presensi. Ketika presensi, pegawai sudah menyalakan *Global Positioning System* (GPS) pada gawainya, namun terkadang Aplikasi SINAGA tidak bisa membaca letak koordinat di instansi tempat pegawai melakukan presensi.

**Gambar 1.5 Pengumuman Kendala Aplikasi SINAGA oleh BKD**



Sumber: Akun Instagram @BKDprovjateng

Berdasarkan Gambar 1.5, Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jawa Tengah melalui akun Instagram @BKDprovjateng akan memposting pengumuman apabila terdapat permasalahan pada Aplikasi SINAGA. Pada pengumuman tersebut, diketahui bahwa Aplikasi SINAGA mengalami kendala pada fitur pengenalan wajah akibat *server* BKD yang *error*, sehingga BKD mengimbau kepada para admin presensi setiap instansi untuk menginput status *Forse Majeure* (FM) pada data presensi pegawai.

Transformasi digital melalui penerapan Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Kepegawaian (SINAGA) mendorong pergeseran model layanan dari pendekatan konvensional menuju sistem digital. Berdasarkan Rencana Strategis (Renstra) Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2024-2026, layanan administrasi kepegawaian yang sebelumnya dilakukan secara langsung kini beralih ke mekanisme berbasis teknologi informasi. Perubahan ini turut diperkuat dengan penerapan regulasi *Work From Home* (WFH) dan *Work From Office* (WFO) sebagai respons adaptif terhadap situasi pandemi.

Mengacu pada Laporan Kinerja Instansi Pemerintah, Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jawa Tengah, menyusun visi masa depan yang selaras dengan arah Rencana Pembangunan Daerah (RPD) Tahun 2024–2026. Salah satu bentuk konkret dari visi tersebut adalah optimalisasi pengelolaan Aplikasi SINAGA agar lebih cepat, efisien, dan terintegrasi. Hal ini sejalan dengan kebijakan nasional terkait implementasi *e-government* yang menitikberatkan pada pemanfaatan teknologi informasi secara menyeluruh dan terpadu di seluruh instansi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah.

Penelitian ini berlatar belakang terkait pelayanan publik, dimana kualitas layanan kepegawaian menjadi salah satu indikator penting dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah sebagai ujung tombak pengelolaan sumber daya manusia aparatur, dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan transparan kepada seluruh ASN di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

Kehadiran Aplikasi SINAGA diharapkan menjadi solusi inovatif dalam pelayanan kepegawaian, namun implementasi Aplikasi SINAGA tentu tidak lepas dari berbagai tantangan, terutama dalam hal penerimaan pengguna dan optimalisasi fitur-fitur yang tersedia. Oleh sebab itu, penting untuk dilakukan penelitian guna mengetahui efektivitas Aplikasi SINAGA serta mengidentifikasi faktor pendorong dan faktor penghambat yang berhubungan dengan Aplikasi SINAGA.

Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jawa Tengah memainkan peran sentral dalam proses perencanaan dan implementasi Aplikasi SINAGA.

Merujuk pada fungsi strategis tersebut, Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jawa Tengah menjadi lokus penelitian yang paling tepat untuk mengkaji bagaimana Aplikasi SINAGA dijalankan dan diintegrasikan ke dalam sistem birokrasi yang telah berlangsung. Selain itu, pemilihan BKD sebagai lokasi penelitian memberikan peluang untuk memperoleh data empiris yang penting, seperti tingkat keterlibatan dan kepuasan pegawai, serta hambatan yang muncul selama pelaksanaan.

Pemilihan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah sebagai lokasi penelitian memungkinkan penelusuran secara komprehensif terhadap kesiapan institusi pemerintah dalam mengadopsi sistem informasi dan teknologi untuk pelayanan kepegawaian. Temuan tersebut memiliki nilai strategis untuk merumuskan rekomendasi pengembangan Aplikasi SINAGA agar dapat berfungsi secara optimal dan berpotensi menjadi acuan bagi inovasi serupa di lembaga pemerintahan lainnya.

Permasalahan pada *rating* dari Aplikasi SINAGA yang tergolong rendah, kendala teknis pada presensi Aplikasi SINAGA, seperti fitur pendeteksi wajah (*face recognition*) yang *error*, *server down* yang menyebabkan data presensi pegawai belum tersimpan pada aplikasi, serta terdapat kendala pada koordinat lokasi presensi, merupakan indikator awal belum optimalnya Aplikasi SINAGA. Keterkaitan permasalahan teknis pada Aplikasi SINAGA dengan efektivitas terletak pada kegagalan sistem aplikasi tersebut dalam memenuhi fungsinya secara tepat dan akurat.

Efektivitas mengacu pada pencapaian tujuan, sementara berbagai kendala teknis yang dialami pengguna justru menghambat tercapainya tujuan aplikasi, yaitu menyediakan layanan kepegawaian seperti presensi yang lancar, akurat, dan dapat diandalkan. Dengan demikian, semakin banyak kendala teknis yang muncul maka semakin rendah pula tingkat efektivitas aplikasi dalam mendukung pelayanan kepegawaian. Kondisi tersebut mendorong perlunya penelitian yang dapat memberikan kontribusi konkret terhadap peningkatan efektivitas layanan kepegawaian di Provinsi Jawa Tengah, khususnya di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah melalui Aplikasi SINAGA. Merujuk pada hal tersebut, penelitian ini mengangkat judul "Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Kepegawaian (SINAGA) pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah".

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan, maka identifikasi masalah untuk penelitian ini adalah:

1. Penilaian pengguna yang masih rendah pada Aplikasi SINAGA.
2. Kendala teknis pada Aplikasi SINAGA.

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah yang akan dianalisis dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Kepegawaian (SINAGA) pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah?
2. Apa faktor pendorong dan penghambat efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Kepegawaian (SINAGA) pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang telah dibahas sebelumnya, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut berikut:

1. Mendeskripsikan efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Kepegawaian (SINAGA) pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah.
2. Mengetahui faktor pendorong dan penghambat efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Kepegawaian (SINAGA) pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penyusunan penelitian ini mempunyai beberapa manfaat tertentu, adapun manfaat tersebut sebagai berikut:

#### **1.4.1 Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu referensi bagi penelitian selanjutnya dan mampu memberikan sumbangsih terhadap kajian Ilmu Administrasi Publik, khususnya berkaitan dengan konsep efektivitas sistem informasi pelayanan kepegawaian.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

##### **a. Bagi Peneliti**

Peneliti bisa menambah pengetahuan mengenai konsep efektivitas khususnya pada pengelolaan Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Kepegawaian (SINAGA).

b. Bagi Instansi Terkait

Penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah, serta dapat dijadikan referensi atau rujukan bagi pemerintah daerah lainnya sebagai percontohan pelaksanaan aplikasi sistem informasi pelayanan kepegawaian.

c. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan bagi pembacanya dan dapat dijadikan referensi peneliti selanjutnya berkaitan dengan efektivitas Aplikasi SINAGA.

## 1.5 Kajian Teori

### 1.5.1 Penelitian Terdahulu

**Tabel 1.3 Tabel Penelitian Terdahulu**

No	Nama Penulis	Judul	Metode	Hasil Penelitian
1	Ihsan, M. (2024).	Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Kinerja Aparatur (SIKAP) dalam Meningkatkan Disiplin Pegawai Negeri Sipil di Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Padang Pariaman Provinsi Sumatera	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif.	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa efektivitas Aplikasi SIKAP di DISPARPORA Kabupaten Padang Pariaman sudah berjalan efektif. Kedisiplinan PNS di DISPARPORA Kabupaten Padang Pariaman, meningkat signifikan akibat adanya Aplikasi SIKAP.

		Barat.		
2	Damayanti, A. (2025)	Analisis Atribut Inovasi Absensi <i>Online</i> SINAGA di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah.	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif.	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa atribut inovasi dalam absensi <i>online</i> SINAGA dapat dianalisis melalui aspek <i>relative advantages</i> , <i>compability</i> , <i>complexity</i> , <i>trialability</i> , dan <i>observability</i> . Faktor pendukung meliputi adanya regulasi yang jelas, dukungan dari instansi terkait, serta kesiapan infrastruktur teknologi. Sementara itu, faktor penghambat yang ditemukan antara lain sumber daya terbatas, gangguan teknis, data yang berpotensi dimanipulasi, serta pegawai yang kurang memahami sistem.
3	Nabila, V. (2023)	Penerapan Presensi <i>Mobile</i> Pada Aplikasi SINAGA <i>Mobile</i> dalam Rangka Penegakan Disiplin Pegawai Negeri Sipil pada Biro Pemerintahan, Otonomi Daerah dan Kerjasama Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah.	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif.	Penerapan presensi <i>mobile</i> pada Aplikasi SINAGA <i>Mobile</i> dalam rangka penegakan disiplin PNS pada Biro Pemerintahan, Otda dan Kerjasama Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Tengah sudah baik. Kinerja pegawai lebih optimal, setelah proses pemerintahan ditunjang menggunakan Aplikasi SINAGA. Ada beberapa bentuk kedisiplinan pegawai, antara lain pegawai yang lebih menaati jam kerja yakni datang tepat waktu dan pulang sesuai waktu yang telah ditentukan, serta kinerja pegawai yang meningkat.

4	Akmal, M.,F. (2023).	Efektivitas Sistem Informasi Manajemen SI D'nOK (Sistem Informasi Dokumen <i>Online</i> Kependudukan ) dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Disdukcapil Kota Semarang.	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.	Penelitian ini menyatakan bahwa Sistem Informasi Dokumen <i>Online</i> Kependudukan (SI D'nOK) belum efektif. Hal tersebut disebabkan karena masih terdapat permasalahan, sehingga menyebabkan masyarakat lebih memilih pelayanan yang berbasis <i>offline</i> atau secara langsung. Selain itu, banyak masyarakat yang tidak menjadikan SI D'NoK sebagai sarana utama pelayanan administrasi kependudukan, khususnya untuk mengurus akta kelahiran.
5	Rifka, A. (2023).	Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Absensi Pegawai dalam Meningkatkan Disiplin Aparatur Sipil Negara (Studi di Komisi Pemilihan Umum Provinsi Lampung).	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif.	Hasil dari penelitian ini memaparkan bahwa Aplikasi SIAP berdampak positif terhadap disiplin kerja ASN di KPU Provinsi Lampung. Implementasi Aplikasi SIAP membantu produktivitas ASN KPU Provinsi Lampung karena mendukung proses pelayanan publik agar lebih baik. Selain itu, motivasi kerja ASN di KPU Provinsi Lampung dapat meningkat. Hal ini disebabkan karena dengan adanya tunjangan kinerja apabila optimal dalam melakukan pekerjaan dan memiliki kehadiran yang baik.
6	Cinta, P., D. (2024).	Efektivitas Aplikasi	Penelitian ini	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa

		Sistem Peringatan Dini dalam Upaya Mitigasi Bencana Banjir di Kota Jakarta.	menggunakan metode kualitatif.	penerapan Aplikasi Sistem Peringatan Dini dalam Upaya Mitigasi Bencana Banjir di Kota Jakarta sudah efektif karena mampu menyediakan informasi penting terkait peringatan dini banjir. Pada penerapannya diketahui belum optimal. Hal tersebut disebabkan oleh keterbatasan akses secara <i>real-time</i> oleh masyarakat, partisipasi masyarakat yang cukup rendah, sosialisasi yang masih minim, sumber daya manusia yang belum mencukupi, serta kendala dalam pelaksanaan koordinasi antar lembaga dalam upaya peringatan dini potensi banjir.
7	Desintawati, S. A., (2024)	Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis <i>E-Government</i> melalui Aplikasi “Rembang Gemilang <i>Mobile</i> ” di Kabupaten Rembang.	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif.	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Aplikasi Rembang Gemilang <i>Mobile</i> oleh Diskominfo Kabupaten Rembang sebagai bentuk inovasi <i>e-government</i> dikatakan belum efektif. Faktor penghambat dari efektivitas aplikasi ini antara lain disebabkan oleh kualitas dan kuantitas sarana dan prasana yang tersedia, sumber daya manusia dengan keahlian yang masih rendah dan kurang kompeten, belum memadainya kualitas dari teknologi informasi dan komunikasi yang tersedia, serta kerjasama antar organisasi

				perangkat daerah yang belum optimal dalam penyelenggaraan aplikasi tersebut.
8	Hernawan et.al., (2024)	Efektivitas Penerapan Presensi <i>Online</i> Pegawai ASN pada Aplikasi Super Apps Pusaka (Studi Kasus: Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor)	Penelitian ini menggunakan pendekatan bauran/ <i>mixed method</i> dengan metode deskriptif analitik	Hasil penelitian memaparkan bahwa efektivitas penerapan presensi <i>online</i> melalui Aplikasi Pusaka di KanKemenag Kab. Bogor memiliki kriteria “Baik”. Implementasi presensi <i>online</i> pada aplikasi tersebut masih menghadapi kendala jaringan, <i>server</i> , ketidaktepatan lokasi, dan indikasi kecurangan oleh pegawai. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor perlu memperhatikan kualitas dan memperbanyak infrastruktur, serta kendalan dari sumber daya manusia. Selain itu, perlu tersedia fasilitas internet yang baik, sistem GPS yang akurat, serta penegakkan regulasi dan sanksi tegas bagi para staf yang melanggar aturan.
9	Arieska (2023)	Penerapan Aplikasi E-Absensi <i>Online</i> dalam Meningkatkan Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor Camat Air Hangat Kabupaten Kerinci	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif.	Hasil dari penelitian ini adalah menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi melalui aplikasi E-Absensi di Kantor Camat Air Hangat, Kabupaten Kerinci, telah memudahkan pegawai dalam penyelesaian pekerjaan dan meningkatkan produktivitas pegawai. Masih ditemukan kendala dalam penerapan

				aplikasi, seperti tidak terkoneksi <i>server</i> , sistem yang tidak merekam kehadiran dan dinyatakan diluar area.
10	Ardiyanto et.al. (2022)	Efektivitas Penerapan Sistem Absensi <i>Online</i> dalam Meningkatkan Disiplin Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Sekretariat Kota Kendari	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif.	Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa penerapan sistem absensi <i>online</i> di Sekretariat Kota Kendari, sudah sangat baik karena kehadiran dan kinerja pegawai menjadi optimal dalam menjalankan pemerintahan. Efektivitas dari sistem tersebut diwujudkan pada ketepatan jam kerja, kemudian prosentase kehadiran yang diperhatikan oleh pegawai, serta kinerja pegawai yang meningkat.
11	Widari et.al. (2023)	Efektivitas Penerapan Absensi <i>Online</i> Berbasis GPS dalam Upaya Peningkatan Kedisiplinan Pegawai di Setda Kota Mataram	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.	Penelitian ini menyatakan bahwa variabel absensi <i>online</i> yang berbasis GPS, berpengaruh signifikan pada kedisiplinan pegawai di Setda Kota Mataram. Hasil analisis menunjukkan, kedisiplinan pegawai dipengaruhi oleh absensi <i>online</i> berbasis GPS. Dalam penelitian ini juga ditemukan bahwa dari keseluruhan jumlah responden, terdapat 24% responden masih sering melakukan presensi terlambat. Oleh sebab itu, disarankan agar pengembang menambahkan fitur notifikasi berupa peringatan beberapa

				menit sebelum waktu absensi agar pegawai tidak melewatkan waktu absensi yang telah diberikan.
12	Mahdy, H. (2023)	Efektivitas Pelayanan Perizinan Online Melalui Sistem Izin Investasi Mudah Dan Terpadu (SI IMUT) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif.	Hasil dari penelitian ini adalah memeparkan bahwa penerapan perizinan <i>online</i> melalui Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (SI IMUT) di DPMPTSP Kota Semarang, dapat dikatakan sudah berjalan dengan efektif. Faktor penghambat dari efektivitas SI IMUT antara lain adalah pada indikator ketepatan pelayanan yakni aksesibilitas dan kualitas SI IMUT yang masih belum maksimal.

Penelitian ini mempunyai perbedaan dengan penelitian terdahulu dalam hal judul yang diambil, yakni “Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Kepegawaian (SINAGA) pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah”. Penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya, seperti Nabila (2023) dan Damayanti (2025) yang membahas peningkatan disiplin ASN dan atribut inovasi pada absensi *online* SINAGA. Belum ditemukan penelitian yang membahas secara mendalam mengenai efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Kepegawaian (SINAGA).

Titik pembeda utama penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada fokus yang digunakan. Penelitian sebelumnya oleh Alfina Damayanti (2025) secara spesifik hanya menganalisis atribut inovasi pada fitur absensi *online* SINAGA, sehingga terbatas pada satu aspek saja. Dengan demikian, penelitian ini

lebih mengkaji efektivitas Aplikasi SINAGA secara holistik, mencakup seluruh fitur pelayanan kepegawaian, seperti fitur pengajuan cuti dan kenaikan pangkat, *e-file*, serta fitur lainnya.

Penelitian ini mengisi kekurangan penelitian terdahulu dengan menganalisis efektivitas menurut Tangkilisan (2005) (dalam Ihsan, 2024), yakni dinilai dengan aspek pencapaian target, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja, dan tanggung jawab. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menilai bagaimana organisasi dan pegawai menerima teknologi ini serta tantangan apa yang dihadapi dalam penggunaan Aplikasi SINAGA.

### **1.5.2 Administrasi Publik**

Administrasi publik adalah sistem yang terorganisir dan kesinambungan antara teori dan pelaksanaan yang memberikan pemahaman tentang pemerintah dengan publik sebagai yang dilayani untuk mendorong penerapan kebijakan publik yang paling efektif (Nicholas Henry, 2008). Sedangkan menurut Woodrow Wilson (2012), administrasi publik mencakup pekerjaan pemerintah yang dilakukan untuk memenuhi dan menyelesaikan masalah publik. Kemudian, administrasi publik merupakan proses dalam pengorganisasian dan pengkoordinasian sumber daya, serta personel publik yang bertujuan untuk membuat, menerapkan, dan menjalankan kebijakan publik (Indradi, 2006:110).

Menurut Keban (2014), istilah administrasi publik menjelaskan tentang bagaimana pemerintah bertindak menjadi aktor tunggal atau regulator untuk memantau dan mengawasi tindakan yang berdampak bagi masyarakat. Hal tersebut menandakan bahwa masyarakat dianggap sebagai sesuatu yang tidak bergerak dan pasif sehingga harus tunduk dan menerima aturan dari pemerintah.

Menurut McCurdy dalam Keban (2014) administrasi publik tidak hanya berkaitan dengan masalah manajemen, melainkan mencakup masalah publik. Dengan demikian, administrasi publik mengacu pada konteks yang lebih luas, dimana pemerintah bertanggungjawab untuk menyediakan layanan publik.

Penelitian ini memiliki keterkaitan erat dengan administrasi publik, khususnya terkait dengan aspek reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan yang efektif. Dalam konteks administrasi publik, Aplikasi SINAGA berperan sebagai alat inovasi teknologi yang mempercepat proses administrasi kepegawaian dan meningkatkan transparansi.

### **1.5.3 Paradigma Administrasi Publik**

Sebagaimana dinyatakan oleh Thomas Kuhn (1993), "paradigma" mengacu pada metodologi yang mempertimbangkan nilai-nilai, atau cara menyelesaikan masalah. Pengertian paradigma adalah sebuah konsensus dari hasil pemikiran, sebagai sebuah bentuk perubahan dari ilmu pengetahuan yang sebelumnya, serta berasal dari orang-orang yang memiliki perhatian yang sama terhadap suatu masalah krisis (Suwitri, 2009).

Nicolas Henry (1988) menguraikan paradigma administrasi publik. Paradigma pertama, yakni paradigma dikotomi antara politik dan administrasi negara (1900-1930an). Pada paradigma pertama ini, administrasi negara mempunyai fokus yang terbatas pada masalah organisasi, kepegawaian, dan penyusunan anggaran dalam lingkup birokrasi pemerintahan. Di sisi lain, permasalahan pada pemerintahan, politik, dan kebijakan, adalah subjek ilmu politik. Paradigma ini menekankan lokus-nya, yaitu mempersalahkan posisi administrasi negara.

Paradigma kedua, yakni prinsip-prinsip administrasi negara (1927-1950an). Paradigma ini menganggap prinsip-prinsip dari administrasi negara berlaku untuk setiap organisasi dan lingkungan sosial budaya. Sekitar tahun 1930-an, administrasi mendapat bantuan besar dari sektor lain, seperti industri dan pemerintahan. Oleh sebab itu, perkembangan pengetahuan manajemen memiliki dampak yang signifikan terhadap pembentukan prinsip-prinsip administrasi tersebut. Administrasi negara dapat terjadi di setiap tatanan administrasi tanpa memperhatikan budaya, fungsi, lingkungan, misi, atau kerangka institusi.

Paradigma ketiga, yakni administrasi negara sebagai ilmu politik (1950an-1970an). Paradigma ini berpendapat bahwa tidak mungkin ada dikotomi antara politik dan administrasi karena tidak realistis. Selain itu, prinsip administrasi tidak bebas nilai dan tidak universal, dan dipengaruhi oleh lingkungannya. Paradigma ini melihat studi administrasi negara sebagai bagian dari ilmu politik, tetapi dengan fokus yang berbeda. Administrasi negara berkonsentrasi pada pembuatan kebijakan dalam tubuh birokrasi, tetapi di luar sistem politik yang berlaku, sedangkan ilmu politik berkonsentrasi pada proses pembuatan kebijakan kekuatan sosial politik di luar birokrasi. Secara singkat, paradigma ketiga bertujuan untuk mengembalikan hubungan teoritis antara ilmu politik dan administrasi negara.

Paradigma keempat, yaitu administrasi negara sebagai ilmu administrasi (1956-1970an). Paradigma ini menganggap bahwa ilmu administrasi Negara merupakan bagian dari ilmu politik yang perlu pengembangan lebih lanjut dalam dua bagian yang selaras. Satu sisi harus mengembangkan ilmu administrasi sepenuhnya berdasarkan psikologi sosial, dan sisi lain harus membahas detail kebijakan publik yang lebih mendalam. Pada paradigma keempat ini, ilmu

administrasi (*administrative science*) menunjukkan topik dan substansi diskusi. Studi ini juga membahas teori organisasi dan ilmu manajemen. Studi sarjana psikologi sosial, administrasi perusahaan, dan sosiologi sangat berkontribusi pada teori organisasi.

Paradigma kelima, yaitu administrasi negara sebagai administrasi (sejak 1970an). Paradigma ini adalah evolusi dari paradigma sebelumnya. Studi administrasi negara berinteraksi dengan banyak ilmu, bukan hanya studi kebijakan dan ilmiah. Teori-teori organisasi, analisis kebijakan publik, teknik-teknik administrasi dan manajemen modern, berbagai masalah dalam birokrasi pemerintahan, dan masalah-masalah yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat adalah bagian dari subjek administrasi negara. Administrasi negara adalah masalah yang lebih rumit karena mencakup manajemen kehidupan bernegara dan bermasyarakat dalam arti yang luas. Elemen cakupan tersebut dapat dianggap sebagai rantai yang menghubungkan pusat administrasi negara dengan lokus-nya.

Paradigma keenam, yaitu administrasi publik sebagai *governance* (1990-sekarang). Dalam paradigma keenam, fokusnya adalah upaya untuk mengorganisasikan, memberikan gambaran dan melakukan desain, atau membuat organisasi dapat beroperasi dengan semaksimal mungkin untuk mewujudkan nilai-nilai kemanusiaan. Selain menunjukkan bahwa perspektif yang mengatur kelembagaan atau konstitusional terbatas, orientasi *governance* tidak bertumpu pada jalan lain untuk sanksi dan otoritas. Pada dasarnya, pemerintahan berarti bekerjasama untuk menjalankan fungsi pemerintahannya. Penduduk lokal,

organisasi yang melayani masyarakat, sektor publik, dan sektor swasta termasuk dalam kemitraan ini (Gibson, 2011).

Penelitian ini menggunakan paradgima keenam, yakni *governance*. Hal tersebut karena Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Kepegawaian (SINAGA) merupakan langkah dari Pemerintah Provinsi Jawa Tengah untuk mewujudkan pelayanan adminstrasi kepegawaian yang mudah. Dengan mengotomisasi layanan seperti presensi, pengajuan cuti, mutasi, dan pengembangan karir pegawai, Aplikasi SINAGA mendukung prinsip-prinsip *good governance*. Prinsip-prinsip tersebut seperti akuntabilitas dan efisiensi, sekaligus menjadi contoh bagaimana transformasi digital dapat memperkuat kapasitas institusi publik dalam memberikan pelayanan yang lebih responsif dan berkualitas.

#### **1.5.4 Manajemen Publik**

Manajemen publik merupakan upaya seseorang untuk menjaga keberlangsungan organisasi dan mengelola berbagai sumber daya, termasuk Sumber Daya Manusia (SDM) dan mesin yang berguna untuk mewujudkan tujuan-tujuan organisasi (Shafritz dan Russell). Manajemen publik meliputi proses perumusan, pengelolaan, dan pengawasan layanan publik. Berbagai macam bidang termasuk dalam manajemen sektor publik yang meliputi bagaimana organisasi beroperasi, seperti menjalankan tugas manajemen dalam proses perumusan, perancangan, pengelolaan, penyelenggaraan, dan pengawasan. Selanjutnya, terkait dengan bagaimana organisasi memanfaatkan anggaran, sumber daya manusia, lingkungan fisik, teknologi, dan peraturan.

Institusi pemerintah menjalankan manajemen publik yang mencakup perencanaan, pengendalian, pengorganisasian, strategi, dan evaluasi sumber daya

manusia, anggaran, sarana, dan prasarana. Berikut adalah beberapa prinsip dasar yang memastikan bahwa manajemen publik berhasil dilaksanakan, yakni antara lain:

1) Akuntabel.

Pelaksanaan setiap tahapan manajemen publik akan dipertanggungjawabkan sesuai dengan susunan agenda-agenda yang direncanakan sebelumnya.

2) Transparan.

Manajemen publik harus terlaksana secara transparan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat agar dapat mengaksesnya dan tetap dikontrol oleh pemangku kepentingan.

3) Responsif.

Pelaksanaan manajemen publik mempertimbangkan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Suatu manajemen publik selanjutnya dikelola dengan baik sehingga dapat mengartikan pesan serta kebutuhan masyarakat.

4) Efektif.

Manajemen publik diselenggarakan dengan memperhatikan prinsip-prinsip efektivitas sesuai dengan sasaran dan tujuan-tujuan yang telah ditentukan.

5) Efisien.

Manajemen publik diselenggarakan dengan memperhatikan nilai-nilai dari efisiensi. Pelaksanaan manajemen publik dapat menggunakan sumber daya yang ada pada suatu organisasi, terkhusus dengan sumber daya anggaran dan pendanaan sesuai dengan kepentingan yang ada.

6) Adaptif.

Pelaksanaan manajemen publik mampu beradaptasi dengan perkembangan dari ilmu pengetahuan, teknologi, dan sistem informasi. Maka dari itu, dalam praktiknya, perlu diupayakan agar manajemen publik dapat beradaptasi dengan dinamika yang tidak stabil dalam kehidupan publik.

7) Rasional.

Pelaksanaan program-program dalam manajemen publik, sebelumnya telah disusun secara logis dengan target yang tepat.

8) Profesional.

Pelaksanaan program manajemen publik dilakukan sesuai keahlian atau kemampuan yang mendukung program yang ditentukan.

Penelitian ini terkait efektivitas Aplikasi SINAGA pada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jawa Tengah, erat kaitannya dengan manajemen publik, khususnya berkaitan dengan pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) dan transformasi digital birokrasi. Pada perspektif manajemen publik, Aplikasi SINAGA berfungsi sebagai alat strategis untuk meningkatkan efisiensi proses kepegawaian, memperkuat koordinasi antarbidang, dan mendorong budaya kerja berbasis teknologi.

Aplikasi SINAGA membantu manajemen BKD Jawa Tengah dalam perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian SDM secara lebih sistematis. Inovasi Aplikasi SINAGA mendukung profesionalisme dan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, Aplikasi SINAGA menjadi contoh penerapan manajemen publik modern yang berorientasi pada kinerja dan kepuasan pengguna layanan.

### **1.5.5 Pelayanan Publik**

Menurut Lestari & Santoso (2022), hakikat pelayanan publik adalah upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas dan produktivitas kerjanya, mengefektifkan sistem administrasi, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan demi terciptanya kesejahteraan bersama. Secara yuridis, hal ini diperkuat oleh Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas barang, jasa, dan layanan administratif yang diselenggarakan oleh pemerintah sesuai regulasi yang berlaku.

Merujuk pada uraian mengenai pengertian pelayanan publik sebelumnya, pelayanan publik dapat diartikan sebagai wujud tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa melalui serangkaian kegiatan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Indonesia telah memiliki payung hukum yang komprehensif untuk hal ini, yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Keberadaan undang-undang ini diharapkan dapat memberikan pengaturan yang jelas dan secara spesifik meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Definisi dan batasan penyelenggaraan, meliputi pengertian dan batasan mengenai apa yang dimaksud dengan penyelenggaraan pelayanan publik serta bagaimana ruang lingkungannya.
2. Dasar penyelenggaraan, meliputi fondasi, prinsip dasar, sasaran yang ingin dicapai, serta cakupan dari penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Pengembangan dan pengelolaan, meliputi upaya pembinaan dan penataan sistem dalam pelaksanaan pelayanan publik agar lebih terstruktur dan berkualitas.
4. Hak, kewajiban, dan larangan, meliputi segala hal yang menjadi hak, kewajiban, dan larangan yang harus dipatuhi oleh semua pihak yang terlibat dalam proses pelayanan publik, baik penyelenggara maupun masyarakat.
5. Komponen penyelenggaraan, meliputi unsur-unsur penting dalam pelaksanaan pelayanan publik yang mencakup standar pelayanan, pernyataan komitmen layanan (maklumat), sistem informasi, ketersediaan sarana dan prasarana, mekanisme biaya atau tarif, sistem penanganan keluhan, serta evaluasi kinerja.
6. Keterlibatan masyarakat, meliputi bentuk dan mekanisme partisipasi aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Mekanisme penanganan masalah, meliputi prosedur dan tata cara penyelesaian pengaduan atau keluhan yang timbul dalam proses pelayanan publik.
8. Ketentuan sanksi, meliputi aturan mengenai konsekuensi atau hukuman atas pelanggaran dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik harus berpedoman pada asas-asas berikut agar mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat, antara lain sebagai berikut:

1. Transparansi.

Transparansi berkaitan dengan keterbukaan informasi mengenai proses dan prosedur pelayanan. Informasi tersebut harus mudah diakses, dipahami dan tersedia secara lengkap bagi seluruh pihak yang membutuhkan.

2. Akuntabilitas.

Akuntabilitas memastikan bahwa segala bentuk pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan, baik secara moral maupun hukum, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Kondisional.

Penyelenggaraan pelayanan harus mempertimbangkan situasi dan kemampuan baik dari penyedia maupun pengguna layanan, namun tetap mengutamakan prinsip efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaannya.

4. Partisipatif.

Adanya upaya untuk melibatkan dan mendorong keikutsertaan masyarakat dalam proses pelayanan, yakni dengan cara menyerap serta mempertimbangkan aspirasi, kebutuhan, dan harapan mereka.

5. Kesamaan Hak.

Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang sama tanpa adanya perbedaan perlakuan atau diskriminasi berdasarkan suku, agama, ras, golongan, jenis kelamin, atau status sosial ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

Keseimbangan hak dan kewajiban memastikan bahwa antara pemberi dan penerima pelayanan harus terdapat keselarasan dalam pemenuhan hak dan

kewajiban masing-masing, sehingga tercipta hubungan yang adil dan proporsional.

Inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik terus dikembangkan sebagai upaya untuk mewujudkan layanan yang berkualitas, yaitu layanan yang mampu memenuhi kebutuhan warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif sebagaimana diamanatkan dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu inovasi tersebut adalah digitalisasi pelayanan publik melalui integrasi layanan dengan sistem elektronik.

Implementasi nyata dari konsep *e-government* di tingkat daerah dengan mengadopsi asas-asas pelayanan, seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipatif (Kepmen PAN No. 63/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik), dapat dilihat melalui pengembangan Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Kepegawaian (SINAGA) oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Aplikasi SINAGA tidak hanya mempermudah akses informasi dan proses administrasi kepegawaian, tetapi juga menjadi bukti komitmen pemerintah dalam meningkatkan mutu layanan, mendorong efektivitas sistem, serta mewujudkan kesejahteraan aparatur sipil negara melalui kemudahan pelayanan yang cepat dan tepat.

#### **1.5.6 E-Government**

*E-government* merujuk pada pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) oleh instansi pemerintah untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan publik bagi masyarakat. Implementasinya mencakup pengembangan situs *web* resmi, digitalisasi proses administrasi, serta penguatan transparansi dan partisipasi publik dalam pengambilan keputusan. Tujuan

utamanya adalah memperlancar interaksi antara pemerintah dan pemangku kepentingan, meningkatkan keterbukaan informasi, serta mempercepat penyelenggaraan layanan publik. Dengan demikian, *e-government* diharapkan mampu membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, mendorong keterlibatan warga dalam proses demokrasi, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas tata kelola pemerintahan.

*E-government* dibangun atas sejumlah komponen utama, baik yang bersifat teknologi maupun non-teknologi, antara lain:

- 1) Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) mencakup ketersediaan koneksi internet, pusat data (*data center*), serta perangkat keras dan lunak yang diperlukan untuk menunjang operasional *e-government*.

- 2) Aplikasi dan Layanan *Online*.

Aplikasi dan layanan *online* meliputi berbagai portal dan aplikasi yang dirancang guna menyediakan informasi serta layanan publik bagi masyarakat.

- 3) Kebijakan dan Regulasi.

Kebijakan dan regulasi berupa landasan hukum dan kebijakan yang menjadi acuan dalam implementasi dan pengoperasian *e-government*.

- 4) Kapasitas dan Keterampilan Sumber Daya Manusia.

Kapasitas dan keterampilan SDM menekankan pentingnya pelatihan dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia dalam mengelola serta menjalankan sistem *e-government*.

5) Keterlibatan dan Partisipasi Publik.

Keterlibatan dan partisipasi publik, yakni mekanisme yang memastikan warga negara dan pelaku usaha dapat berperan serta dalam proses perencanaan, evaluasi, dan pengembangan layanan *e-government*.

*E-government* merupakan upaya strategis pemerintah dalam memanfaatkan kemajuan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan publik serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam tata kelola pemerintahan.

Beberapa tujuan utama dari penerapan *e-government* antara lain:

1. Memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan dan informasi pemerintah melalui situs *web* atau portal *online*.
2. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah dengan memberikan akses langsung ke berbagai informasi publik.
3. Mengurangi biaya operasional dan meningkatkan efisiensi pelayanan dengan mengotomatisasi sistem administrasi.
4. Memberi warga lebih banyak kesempatan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan melalui mekanisme *e-voting*, konsultasi *online*, dan saluran umpan balik lainnya.

Berdasarkan kajian Gartner Study (2000) yang dikutip dalam Damayanti (2025), konsep *e-government* mencakup tiga bentuk hubungan utama, yaitu

hubungan antara pemerintah dan warga negara (*Government to Citizen/G2C*), pemerintah dan pelaku usaha (*Government to Business/G2B*), serta koordinasi antar instansi pemerintah (*Government to Government/G2G*). Model ini bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif dan adaptif dalam penyelenggaraan layanan publik.

Pengembangan *e-government* di Indonesia dilaksanakan melalui empat tingkatan, yakni sebagai berikut:

1. Tingkat Persiapan.

Tingkat persiapan meliputi upaya-upaya berikut:

- a. Penyediaan situs informasi di setiap lembaga pemerintah.
- b. Penyiapan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten.
- c. Penyediaan sarana akses yang mudah bagi masyarakat, seperti *multipurpose community center*, warung internet (warnet), dan fasilitas lainnya.
- d. Sosialisasi situs informasi, baik untuk keperluan internal maupun publik

2. Tingkat Pematangan.

Tingkat pematangan meliputi upaya-upaya berikut:

- a. Pengembangan situs informasi publik yang bersifat interaktif.

b. Pembuatan antarmuka (*interface*) yang menghubungkan antar lembaga.

### 3. Tingkat Pemantapan.

Tingkat pemantapan meliputi upaya-upaya berikut:

a. Pengembangan situs transaksi pelayanan publik.

b. Penyediaan interoperabilitas aplikasi dan data dengan lembaga lain.

### 4. Tingkat Pemanfaatan.

Tingkat pemanfaatan meliputi upaya pengembangan aplikasi pelayanan yang terintegrasi, mencakup layanan G2G (*Government to Government*), G2B (*Government to Business*), dan G2C (*Government to Citizen*).

Salah satu bentuk implementasi *e-government* adalah digitalisasi pelayanan publik, yaitu penyelenggaraan pelayanan secara daring dan terintegrasi melalui sistem elektronik. Indrajit (2016) (dalam Fadhilah, 2025) menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan transparansi, serta meminimalkan potensi mal-administrasi. Merujuk pada konteks pemerintahan daerah, digitalisasi pelayanan publik juga berperan penting dalam mendorong terwujudnya prinsip *good governance*, khususnya dalam aspek akuntabilitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Digitalisasi pelayanan publik melalui sistem elektronik yang terintegrasi merupakan salah satu bentuk implementasi *e-government* di tingkat daerah.

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah mengembangkan Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Kepegawaian (SINAGA) sebagai upaya digitalisasi layanan kepegawaian. Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Kepegawaian (SINAGA) termasuk dalam tahap pemanfaatan *e-government*, yaitu tingkatan tertinggi yang ditandai dengan aplikasi ini telah terintegrasi untuk layanan *Government to Government* (G2G). Berdasarkan dimensi G2G, Aplikasi SINAGA idealnya berfungsi untuk memperlancar koordinasi, integrasi data, dan berbagi informasi kepegawaian antar instansi pemerintah, yakni antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

Implementasi SINAGA masih terdapat kekurangan karena ditemukan kendala teknis pada aplikasi, sehingga potensi manfaat digitalisasi pelayanan publik sebagaimana dikemukakan Indrajit (2016) dalam Fadhillah (2025), yaitu percepatan proses pelayanan, peningkatan transparansi, dan minimalisasi mal-administrasi belum dapat tercapai secara optimal. Kekurangan dalam tahap pemanfaatan aplikasi tercermin dari adanya indikasi berbagai kendala teknis yang dialami pengguna, seperti *server yang down*, kendala fitur *face recognition*, dan kendala lainnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun secara konseptual Aplikasi SINAGA telah berada pada tahap pemanfaatan, kualitas layanan yang diberikan masih perlu ditingkatkan. Oleh sebab itu, evaluasi dan pengembangan berkelanjutan terhadap efektivitas SINAGA menjadi penting guna memperkuat peran *e-government* sebagai instrumen strategis dalam meningkatkan kinerja pelayanan serta hubungan antara pemerintah dan aparatur sipil negara.

### 1.5.7 Efektivitas

Menurut Mardiasno (2017), istilah efektivitas diartikan sebagai pengukuran seberapa berhasil atau tidaknya organisasi dalam mencapai tujuan. Setelah mencapai tujuan, suatu organisasi dapat dianggap telah beroperasi dengan baik. Gambaran dari indikator efektivitas adalah jangkauan akibat dan dampak (*outcome*) yang berasal dari keluaran (*output*) suatu program dalam mencapai tujuan organisasi. Keluaran (*output*) yang semakin banyak dihasilkan untuk mencapai tujuan dan sasaran yang ditentukan, maka akan proses kerja suatu unit organisasi akan lebih efektif. Menurut Gibson (2001:120), istilah efektivitas dapat didefinisikan sebagai kondisi seberapa jauh suatu sistem sosial dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan sebagai usaha bersama. Ditinjau dari sisi lain, menurut Miller dalam Tangkilisan (2005), efektivitas dapat didefinisikan sebagai pencapaian dari tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan tersebut.

Merujuk pada beberapa pendapat di atas yang berkaitan tentang efektivitas, dapat ditarik kesimpulan bahwasannya efektivitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh dan tepat target yang telah dicapai, yang sebelumnya telah ditentukan. Tujuan dan sasaran yang dapat tercapai sesuai dengan rencana sebelumnya, maka hal itu dianggap efektif. Kondisi sebaliknya, yakni apabila tujuan dan sasaran tersebut tidak terlaksana pada waktu yang telah ditentukan, maka hal itu dianggap tidak efektif. Dengan demikian, istilah efektivitas diartikan sebagai kondisi ketika suatu sistem sosial yang dapat menyeimbangkan antara pencapaian tujuan dan pemanfaatan tenaga manusia.

Tujuan efektivitas menurut Faisal Ali Ahmad (2001) dalam Annisa, R. (2023), yakni sebagai berikut:

- a. Meningkatkan produktivitas karyawan, yang dimulai dengan memastikan bahwa karyawan selalu hadir di tempat kerja.
- b. Mempermudah proses presensi bagi karyawan dan dapat membantu unit kerja membuat laporan presensi yang lebih efisien.
- c. Sistem presensi *online* dapat mengurangi biaya operasional.
- d. Menyajikan informasi lengkap untuk pimpinan dan staf tentang kedisiplinan program, termasuk kehadiran kerja.

Menurut Gibson (2006:27-29), pendekatan tujuan dan pendekatan sistem adalah dua cara untuk memahami konsep efektivitas. Penggunaan organisasi sebagai alat untuk mencapai tujuan adalah inti dari pendekatan tujuan. Pada pendekatan sistem melihat organisasi sebagai bagian dari kumpulan elemen yang saling bergantung dan berinteraksi. Sumber sebagai *input* dan sistem yang lebih besar dari lingkungan selanjutnya akan diambil oleh organisasi, diproses, dan kemudian dikembalikan menjadi suatu *output*.

Gibson (2006:45-48) menjelaskan kriteria efektivitas pada organisasi yang meliputi 5 (lima) indikator, antara lain sebagai berikut:

- 1) Produksi.

Produksi merupakan upaya suatu organisasi dalam proses menghasilkan *output* pada jumlah dan kualitas yang dihitung sesuai dengan kebutuhan dari lingkungan organisasi.

2) Efisiensi.

Efisiensi adalah angka perbandingan antara *output* dan *input*, perbandingan antara keuntungan dan biaya, atau perbandingan antara output dan biaya, adalah cara umum untuk mengukur ini.

3) Kepuasan dan Semangat Kerja.

Kondisi organisasi dalam memenuhi kebutuhan karyawan dan masyarakat dengan baik, ditunjukkan oleh kepuasan karyawan dan semangat kerja.

4) Kemampuan Menyesuaikan Diri.

Kemampuan menyesuaikan diri adalah kondisi organisasi dalam menanggapi perubahan internal dan eksternal.

5) Perkembangan.

Perkembangan merupakan upaya pengembangan yang biasanya mencakup program pelatihan untuk karyawan atau manajemen.

Penggunaan sistem informasi harus dilakukan sesuai dengan landasan manajemen sistem informasi. Berkaitan dengan hal ini, DeLone dan Mclean juga membahas komponen pengukuran sistem informasi manajemen. Menurut Delone dan McLean (2003), guna mencapai tujuan dari penggunaan suatu sistem informasi, maka perlu untuk menilai kualitas sistem (kualitas sistem), kualitas *output* (kualitas informasi), dan kualitas dukungan yang didapatkan oleh para pengguna sistem informasi.

Penilaian terhadap karakteristik tercapainya tujuan pengguna sistem informasi pada model Delone dan McLean, dapat menggunakan aspek pengukuran sebagai berikut:

1) Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem menggambarkan kualitas sistem teknologi informasi yang merupakan kombinasi dari sarana, kebijakan, dan prosedur sistem informasi.

2) Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi (*information quality*) berfungsi untuk mengukur kualitas *output* dan merupakan karakteristik yang diinginkan dari *output system*.

3) Kualitas Pelayanan (*Servis Quality*)

Kualitas pelayanan (*servis quality*) adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan kualitas layanan yang diberikan oleh pengembang sistem informasi kepada penggunanya. Kualitas pelayanan dapat mencakup peningkatan dan perbaikan layanan yang diberikan pengembang.

4) Penggunaan (*Use*)

*Output* sistem informasi oleh pengguna diukur dengan istilah *use* (penggunaan). Hal ini menunjukkan tingkat dan cara pengguna menggunakan kemampuan sistem informasi.

5) Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dapat didefinisikan sebagai tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi atau bagaimana pemakai menggunakan keluaran sistem informasi.

6) *Net Benefits*.

*Net benefits* merupakan dampak dari informasi terhadap organisasi, dimana hadirnya inovasi sistem ini membantu mempercepat pelayanan, kinerja organisasi atau memangkas biaya operasional yang digunakan, serta dampaknya terhadap masyarakat sebagai pengguna.

Selain itu, menurut Tangkilisan (2005) (dalam Ihsan, 2024), guna mengetahui efektivitas organisasi dalam mencapai tujuan dan sasarannya, terdapat beberapa indikator efektivitas, yakni sebagai berikut:

1) Pencapaian Target.

Pencapaian target merupakan sejauhmana organisasi dapat merealisasikan target dengan baik. Sejahterama pelaksanaan tujuan organisasi yang telah ditetapkan menunjukkan pencapaian target.

2) Kemampuan Adaptasi.

Kemampuan adaptasi adalah keberhasilan organisasi dalam menyesuaikan diri pada perubahan-perubahan yang dapat terjadi. Perubahan-perubahan yang dapat terjadi baik dari dalam organisasi maupun luar organisasi.

3) Kepuasan Kerja.

Kepuasan kerja adalah ketika seseorang dalam organisasi merasa nyaman dan termotivasi untuk meningkatkan kinerja organisasi. Staf organisasi memiliki fokus yang baik terhadap pekerjaan dan organisasi memberikan kompensasi yang baik kepada staf yang berprestasi.

4) Tanggung Jawab.

Tanggung jawab berarti bahwa organisasi memiliki kemampuan untuk menghadapi dan menyelesaikan masalah pekerjaan. Selain itu, para staf dapat melaksanakan tugas sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh organisasi.

Penelitian ini menganalisis efektivitas Aplikasi SINAGA menurut Tangkilisan (2005) (dalam Ihsan, 2024), yaitu yang diukur dengan indikator pencapaian target, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja, dan tanggung jawab.

Pemilihan teori Tangkilisan didasarkan pada pertimbangan bahwa penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kontribusi Aplikasi SINAGA dalam tata kelola administrasi kepegawaian yang lebih efektif, responsif, dan menunjang kinerja, bukan sekadar menilai aspek kualitas teknis dari sistem semata apabila menggunakan teori efektivitas menurut Delone dan McLean. Keempat dimensi penilaian efektivitas menurut Tangkilisan dinilai lebih komprehensif untuk dijadikan indikator analisis terkait efektivitas Aplikasi SINAGA di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jawa Tengah.

#### **1.5.8 Faktor - faktor yang Mempengaruhi Efektivitas**

Faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas menurut Lestanata dan Ulung (2016: 10-15), yakni:

1. Peranan Pendamping.

Peranan pendamping berhubungan dengan pertumbuhan kelompok sasaran, pendamping mempunyai peran dalam membantu kerangka internal untuk mengokohkan elemen organisasi, membantu menemukan peluang atau potensi di lingkungan sekitar yang dapat menghasilkan kegiatan yang produktif, serta berfungsi untuk menjembatani antara berbagai potensi eksternal dan kelompok sasaran.

2. Partisipasi Masyarakat.

Partisipasi masyarakat merupakan faktor yang sangat penting pada pelaksanaan proses pemerintahan dan agenda pembangunan. Hal ini disebabkan karena pemerintahan mempunyai keterbatasan dalam mengimplementasikan banyak agenda pembangunan.

3. Kemampuan Kelompok Sasaran.

Sebagai pihak yang akan merasakan manfaat dari program, kelompok sasaran harus ditetapkan dengan jelas agar dapat memanfaatkan potensi mereka.

#### 4. Keterbatasan Sumber Daya.

Keterbatasan sumber daya memungkinkan pemangku kepentingan untuk berpartisipasi dalam pencapaian tujuan dan pelaksanaan kesuksesan program.

#### 5. Struktur Organisasi.

Efektivitas juga dapat dipengaruhi oleh struktur organisasi yang buruk dan komitmen pelaksana yang rendah.

Menurut Najidah (2019) (dalam Mahdy, 2023), faktor-faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan yaitu:

##### 1. Perencanaan.

Perencanaan adalah mengenai sesuatu yang hendak dicapai pada masa mendatang.

##### 2. Koordinasi.

Koordinasi adalah usaha yang dilaksanakan oleh berbagai pihak dalam mengatur atau membuat kesepakatan terhadap suatu hal.

##### 3. Ketepatan pelayanan.

Ketepatan pelayanan dapat didefinisikan sebagai penilaian mengenai pelayanan pada suatu program telah diimplementasikan dengan tepat atau tidak.

Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan menurut Najidah (2019) (dalam Mahdy, 2023), yaitu

perencanaan, koordinasi, dan ketepatan pelayanan. Analisis tersebut bertujuan untuk mengetahui sejauhmana efektivitas Aplikasi SINAGA pada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jawa Tengah. Ditinjau dari aspek perencanaan, penelitian mengkaji apakah Aplikasi SINAGA dirancang dengan tujuan yang jelas dan strategi implementasi yang matang untuk mendukung transformasi digital BKD.

Pada aspek koordinasi, peneliti menganalisis seberapa efektif Aplikasi SINAGA memfasilitasi integrasi antarunit kerja dan menghindari tumpang tindih wewenang dalam proses kepegawaian. Sementara itu, aspek ketepatan pelayanan diukur berdasarkan kecepatan, akurasi, dan kesesuaian layanan yang diberikan aplikasi terhadap kebutuhan pengguna. Dengan demikian, melalui analisis faktor-faktor pendorong dan penghambat efektivitas Aplikasi SINAGA, penelitian ini memberikan gambaran tentang kontribusi Aplikasi SINAGA dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di BKD Jawa Tengah.

#### **1.5.9 Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Kepegawaian (SINAGA)**

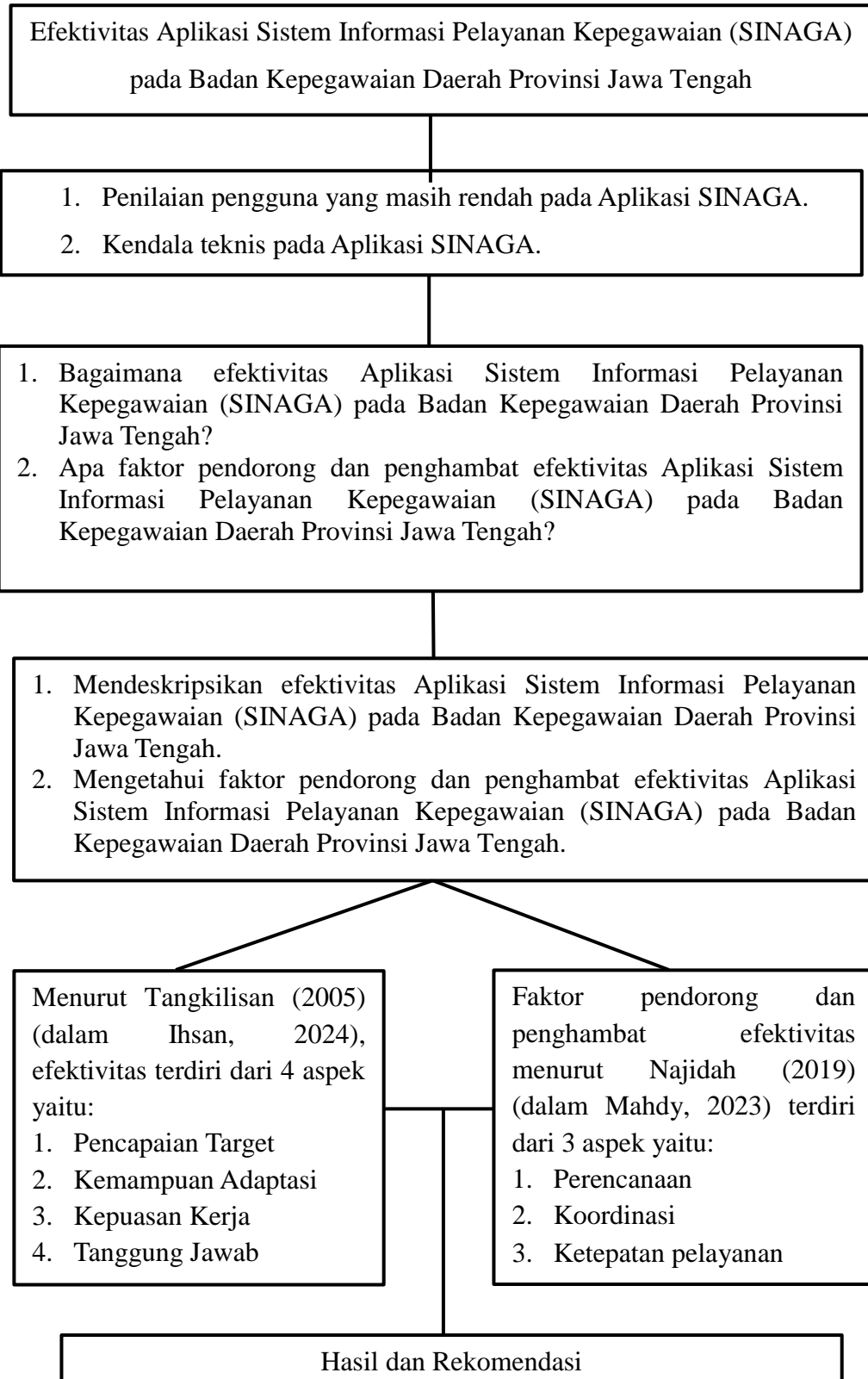
Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Kepegawaian (SINAGA) merupakan suatu bentuk percepatan layanan-layanan kepegawaian pada lingkup Pemerintahan di Provinsi Jawa Tengah secara digital. Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jawa Tengah meluncurkan Aplikasi SINAGA pada 27 Februari 2024. Fitur-fitur dalam Aplikasi SINAGA meliputi:

1. Fitur informasi profil pegawai.
2. Fitur presensi *mobile*.
3. Fitur kuadran 9 (manajemen talenta).
4. Fitur kenaikan pangkat.

5. Fitur pengembangan kompetensi.
6. Fitur *take home pay*.
7. Fitur penilaian sikap dan perilaku.
8. Fitur *e-file* (penyimpanan dokumen).
9. Fitur *talent scouting*.
10. Fitur SIDETIK (kode etik).
11. Fitur jadwal CAT.
12. Fitur tugas belajar.

Aplikasi SINAGA dapat digunakan oleh pegawai untuk mengajukan cuti yang dilakukan secara *online*, baik itu cuti sakit, cuti melahirkan, cuti tahunan, maupun cuti untuk alasan penting lainnya. Keseluruhan Aplikasi SINAGA terintegrasi ke Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jawa Tengah yang bertujuan untuk mempermudah alur administrasi secara digital, dan sebagai bentuk tertib regulasi di lingkup Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemerintahan Provinsi Jawa Tengah. Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Kepegawaian (SINAGA) mewujudkan efisiensi pelayanan kepegawaian berupa penghematan kertas (*papperless*) dan mempercepat proses administrasi.

## 1.6 Kerangka Pikir Penelitian



## 1.7 Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep adalah proses menurunkan konsep penelitian menjadi bagian-bagian agar mudah dipahami dan dapat dianalisis. Penelitian ini menggunakan konsep teori efektivitas menurut Tangkilisan (2005) (dalam Ihsan, 2024), serta faktor pendorong dan penghambat efektivitas menurut Najidah (2019) (dalam Mahdy, 2023) guna menganalisis mengenai Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Kepegawaian (SINAGA) pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah. Penelitian ini menggunakan dimensi efektivitas dan gejala yang diamati sebagai berikut:

### 1. Pencapaian Target.

Pencapaian target adalah hasil dari pencapaian program yang telah dilaksanakan oleh organisasi. Gejala yang dapat diamati dalam dimensi pencapaian target, ditinjau dari sudut pandang pengelola Aplikasi SINAGA, antara lain sebagai berikut:

- a. Pencapaian sasaran utama Aplikasi SINAGA.
- b. Proses kepegawaian yang ditargetkan melalui Aplikasi SINAGA.
- c. *Output* yang dihasilkan oleh Aplikasi SINAGA.

### 2. Kemampuan Adaptasi.

Kemampuan adaptasi adalah keberhasilan organisasi dalam mengikuti seluruh perkembangan atau perubahan yang terjadi di lingkungannya. Gejala yang dapat diamati dalam dimensi kemampuan adaptasi, ditinjau dari sudut pandang pengelola dan pengguna Aplikasi SINAGA, antara lain sebagai berikut:

- a. Kemampuan adaptasi Aplikasi SINAGA terhadap perubahan kebijakan.
- b. Proses penyesuaian fitur Aplikasi SINAGA.
- c. Pemahaman pegawai dalam mengoperasikan fitur-fitur baru.

### 3. Kepuasan Kerja.

Kepuasan kerja adalah kondisi ketika pegawai merasakan bahwa program yang dilaksanakan telah memberikan kenyamanan dan motivasi kerja, sehingga dapat meningkatkan kinerja dalam organisasi. Gejala yang dapat diamati dalam dimensi kepuasan kerja, ditinjau dari sudut pandang pengelola dan pengguna Aplikasi SINAGA, antara lain sebagai berikut:

- a. Kepuasan pegawai terhadap Aplikasi SINAGA.
- b. Efisiensi waktu kerja yang terwujud melalui Aplikasi SINAGA.
- c. Penggunaan Aplikasi SINAGA untuk meningkatkan motivasi pegawai dalam mempelajari dan mengikuti perkembangan sistem kerja digital di lingkungan BKD Jawa Tengah.

### 4. Tanggung Jawab.

Tanggung jawab adalah kondisi ketika organisasi dapat melaksanakan setiap tugas dan fungsi yang telah dimandatkan dengan baik. Gejala yang dapat diamati dalam dimensi tanggung jawab, ditinjau dari sudut pandang pengelola dan pengguna Aplikasi SINAGA, antara lain sebagai berikut:

- a. Transparansi proses kerja melalui Aplikasi SINAGA.
- b. Pemantauan progres pekerjaan melalui Aplikasi SINAGA.

Pada pelaksanaannya, efektivitas Aplikasi SINAGA dipengaruhi oleh berbagai faktor. Faktor pendorong dan penghambat efektivitas Aplikasi Sistem

Informasi Pelayanan Kepegawaian (SINAGA) dianalisis berdasarkan pendapat dari Najidah (2019) meliputi perencanaan, koordinasi, dan ketepatan pelayanan. Menurut Najidah (2019) (dalam Mahdy, 2023), faktor pendorong dan penghambat efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Kepegawaian (SINAGA) antara lain sebagai berikut:

#### 1. Perencanaan

Perencanaan adalah proses menentukan apa yang hendak dicapai pada masa mendatang. Gejala yang dapat diamati dalam dimensi perencanaan, ditinjau dari sudut pandang pengelola Aplikasi SINAGA, antara lain sebagai berikut:

- a. Capaian perencanaan Aplikasi SINAGA di BKD Provinsi Jawa Tengah.
- b. Tujuan awal dari Aplikasi SINAGA yang belum tercapai atau belum berjalan optimal.
- c. Capaian digitalisasi layanan kepegawaian dan transparansi data ASN pada Aplikasi SINAGA.

#### 2. Koordinasi

Koordinasi adalah kegiatan yang diselenggarakan oleh beberapa pihak dalam mengatur atau menyepakati sesuatu. Gejala yang dapat diamati dalam dimensi koordinasi, ditinjau dari sudut pandang pengelola Aplikasi SINAGA, antara lain sebagai berikut:

- a. Koordinasi antar unit kerja di BKD Provinsi Jawa Tengah dalam menjalankan tugas dan wewenang terkait operasional Aplikasi SINAGA.

- b. Mekanisme koordinasi dalam menyelesaikan masalah atau kebutuhan pelayanan Aplikasi SINAGA.
- c. Kendala koordinasi dalam optimalisasi penggunaan Aplikasi SINAGA.

### 3. Ketepatan Pelayanan

Ketepatan pelayanan berhubungan dengan pemahaman pegawai dan kualitas dari penyelenggaraan layanan. Gejala yang dapat diamati dalam dimensi ketepatan pelayanan, ditinjau dari sudut pandang pengelola dan pengguna Aplikasi SINAGA, antara lain sebagai berikut:

- a. Aksesibilitas Aplikasi SINAGA.
- b. Kesulitan atau hambatan teknis dalam mengakses Aplikasi SINAGA.
- c. Saluran aduan atau bantuan teknis untuk menangani kendala Aplikasi SINAGA.
- d. Responsivitas tim pengelola Aplikasi SINAGA dalam menindaklanjuti laporan atau aduan kendala aplikasi.

## **1.8 Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Pada penelitian yang menggunakan metode kualitatif, peneliti berperan sebagai instrument kunci dalam meneliti situasi objek yang alami (Sugiyono, 2014). Selain itu, metode kualitatif adalah suatu rangkaian langkah penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dari individu serta perilaku yang dapat diobservasi (Moelong, 2006).

Rancangan metode dan pengumpulan data yang digunakan pada penelitian yang berjudul “Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Kepegawaian

(SINAGA) pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah”, menggunakan metode kualitatif dan data yang dikumpulkan melalui kegiatan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

### **1.8.1 Tipe Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilakukan dengan mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada agar dapat memberikan gambaran terkait dengan permasalahan penelitian. Metode penelitian deskriptif-kualitatif digunakan untuk memberikan gambaran dan penjelasan tentang Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Kepegawaian (SINAGA) pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah.

### **1.8.2 Situs Penelitian**

Adapun lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti, yakni pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah. Adapun alasan mengapa memilih lokasi tersebut karena merupakan pihak yang bertanggung jawab langsung atas pengelolaan Aplikasi SINAGA dan memiliki peran utama terhadap proses perencanaan dan penerapan Aplikasi SINAGA

### **1.8.3 Subjek Penelitian**

Subjek penelitian merupakan individu atau benda yang dijadikan sumber atas informasi yang dibutuhkan peneliti dalam pengumpulan data penelitian. Pemilihan subjek penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sumber data yang dilakukan dengan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu yang dianggap memiliki pemahaman mendalam tentang konteks yang diteliti dengan tujuan untuk mempermudah proses penelitian (Sugiyono, 2014).

Pada penelitian ini, peneliti telah menentukan beberapa subjek yang dapat dijadikan sebagai informan terkait efektivitas Aplikasi SINAGA, yaitu:

No.	Subjek/Jabatan Spesifik	Jumlah Informan	Informasi Kunci yang Ingin Diperoleh
1	Bidang Informasi Kepegawaian	2	Kriteria ini dipilih karena mereka berperan sebagai pejabat yang mengelola, memantau, mengevaluasi dan melaporkan perkembangan data informasi serta implementasi Aplikasi SINAGA. Hasil Wawancara ini bertujuan untuk menggali kondisi riil efektivitas Aplikasi SINAGA.
2	Pegawai BKD sebagai pengguna Aplikasi SINAGA	2	Kriteria ini dipilih karena mereka dapat memberikan informasi mengenai efektivitas Aplikasi SINAGA dan menguraikan permasalahan didalamnya.

Sumber: Diolah Peneliti (2025)

#### 1.8.4 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data yang berbentuk teks, kata-kata tertulis yang menjelaskan atau mempresentasikan orang, tindakan, atau peristiwa.

#### 1.8.5 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif merupakan kata-kata, tindakan, dari orang yang diamati atau diwawancarai. Selain itu, data tambahan seperti dokumen dan lainnya. Sumber data terdiri atas data primer dan data sekunder.

##### 1) Data Primer.

Data primer merupakan jenis data yang diperoleh secara langsung di lapangan dengan cara wawancara atau observasi mengenai tempat, kondisi, dan lainnya. Data primer yang digunakan berupa wawancara mendalam dengan pihak yang berkaitan dengan Aplikasi Sistem Informasi

Pelayanan Kepegawaian (SINAGA) dari Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah.

2) Data Sekunder.

Data sekunder merupakan jenis data yang didapatkan secara tidak langsung, data ini didapatkan melalui media perantara, yakni studi kepustakaan seperti artikel atau jurnal penelitian, buku, transkrip, surat kabar, majalah, notulen, rapat, foto, demografis, dan lain-lain. Mempelajari literatur dari kepustakaan untuk menemukan konsep dan teori yang relevan juga tergolong dalam data sekunder. Dengan demikian, data sekunder merupakan data yang sebelumnya tersedia yang kemudian dikumpulkan oleh peneliti dan dijadikan sebagai sumber tambahan untuk memenuhi keperluan penelitian.

### **1.8.6 Teknik Pengumpulan Data**

Data dalam penelitian ini didapatkan dengan menggunakan berbagai cara yang menyesuaikan dengan informasi yang diinginkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1) Observasi.

Observasi dilaksanakan secara langsung guna mengetahui situasi tempat penelitian. Observasi penelitian dilakukan untuk menganalisis efektivitas Aplikasi SINAGA pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah.

2) Wawancara.

Wawancara dilaksanakan untuk memberi informasi mengenai data yang sedang diamati. Informan yang diambil dalam penelitian ini adalah para pegawai sebagai pengguna Aplikasi SINAGA yang dapat memberikan informasi mengenai kualitas dan pegawai di bidang-bidang yang berkaitan dengan perencanaan dan pengelolaan aplikasi untuk memberikan informasi terkait tujuan dan pengembangan aplikasi, proses implementasi, dan rencana pengembangan aplikasi.

Penelitian ini menggunakan wawancara semiterstruktur, wawancara semiterstruktur merupakan wawancara yang lebih terbuka dan lebih bebas dari wawancara terstruktur, sehingga pihak yang diwawancarai dapat menyampaikan pendapatnya dengan lebih terbuka. Wawancara dilakukan sampai peneliti tidak dapat mendapatkan informasi baru lagi.

### 3) Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk menjadi bukti penelitian. Dokumentasi merupakan cara yang dilakukan guna mendapatkan data dan informasi yang berbentuk buku, arsip, dokumen, catatan angka, dan gambar. Metode pengumpulan data melalui dokumentasi dikenal sebagai teknik pengumpulan data melalui dokumen yang mampu memperkuat penelitian.

#### **1.8.7 Analisis dan Interpretasi Data**

Analisis data merupakan tahap pengolahan hasil penelitian. Data yang telah didapatkan akan dikerjakan serta dimanfaatkan dengan sedemikian rupa. Selanjutnya peneliti dapat menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam penyusunan penelitian. Menurut Miles dan Huberman (2010), terdapat 3 (tiga) macam kegiatan dalam analisis data kualitatif, antara lain sebagai berikut:

1) Kondensasi Data.

Kondensasi data adalah tahap pemilahan data, pemfokusan data, penyederhanaan data, abstraksi, dan mentransformasikan data mentah yang didapatkan dalam catatan-catatan lapangan secara tertulis. Kondensasi data digunakan untuk mempermudah proses pengumpulan data, yakni dengan menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, dan membuang data yang tidak dibutuhkan dalam penelitian.

2) Penyajian Data.

Penyajian data merupakan tahap lanjutan dari analisis data yang melibatkan kegiatan penyusunan informasi, sehingga peneliti dalam menarik kesimpulan dan tindakan. Peneliti menyajikan data yang berbentuk teks naratif, gambar, tabel, dan foto. Penyajian data bertujuan untuk membuat data menjadi mudah dipahami. Selain itu, peneliti berusaha menjelaskan hasil temuan penelitian melalui wawancara dan memberikan dokumentasi sebagai pendukung data yang berfungsi untuk menguraikan efektivitas Aplikasi SINAGA pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah.

3) Penarikan Kesimpulan.

Tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi pada analisis kualitatif dilakukan setelah memahami kumpulan data yang berasal dari dokumen atau hasil wawancara. Dengan demikian, peneliti dapat memberikan jawaban terhadap permasalahan penelitian. Peneliti akan menarik kesimpulan data dengan mengambil intisari dari analisis yang dilakukan dalam penelitian tentang efektivitas Aplikasi SINAGA. Peneliti akan

mendapatkan bukti yang disebut verifikasi data. Selanjutnya, hasil penelitian akan diverifikasi dengan teori yang relevan. Pada akhirnya, peneliti akan mencapai kesimpulan akhir dalam menganalisis masalah yang lebih khusus yang disandingkan dengan teori yang relevan. Tahap akhir dari proses analisis dan pengolahan data adalah pengambilan kesimpulan.

### **1.8.8 Teknik Keabsahan Data**

Data yang digunakan dalam penelitian perlu memiliki validitas guna mengetahui apakah telah benar, akurat, dan sesuai. Uji ketepatan kapasitas peneliti sangat dibutuhkan dalam rancangan fokus, penetapan informasi, pelaksanaan metode pengumpulan data, analisis dan interpretasi data, dan hasil penelitian yang dilaporkan secara konsisten. Pada uji kredibilitas data, peneliti menggunakan teknik triangulasi, yakni pengecekan kredibilitas data, guna menguji keabsahan data. Data diuji kepada sumber yang sama menggunakan beberapa teknik yang bervariasi.

Teknik triangulasi ini digunakan untuk melakukan uji kembali, guna membandingkan dengan sumber data yang lain dan juga membandingkan dengan analisis narasumber yang berbeda (Burhan, 2001). Dalam melakukan pengujian kredibilitas, data menggunakan metode triangulasi yang meliputi:

#### 1) Triangulasi Sumber.

Peneliti akan meninjau keabsahan sumber dengan memverifikasi data yang didapatkan dari beberapa narasumber. Setelah itu, data dianalisis dan dikategorikan sesuai dengan informasi yang diperoleh dari narasumber tersebut.

## 2) Triangulasi Teknik.

Triangulasi teknik mencakup proses pengecekan data yang didapatkan sebelumnya dari sumber yang sama dengan memakai teknik yang berbeda.

Data yang didapatkan dari hasil observasi kemudian diperiksa melalui wawancara.

Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber berarti memperoleh data dari sumber yang berbeda-beda menggunakan teknik yang sama. Peneliti melakukan pengumpulan berbagai sumber data menggunakan teknik yang sama, yakni dengan teknik wawancara melalui narasumber yang berbeda terkait efektivitas Aplikasi SINAGA pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah.