

**SKRIPSI**



**IMPLEMENTASI APLIKASI SISTEM INFORMASI APARATUR  
(SIAP) DALAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN  
KEPEGAWAIAN DI BADAN KEPEGAWAIAN DAN  
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA**

**KOTA BEKASI**

**Disusun Oleh:**

Nama : Della Adistya

NPM : 2020011221

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

**PROGRAM SARJANA TERAPAN POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA**

**JAKARTA, 2024**

**SKRIPSI**



**POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A**

**IMPLEMENTASI APLIKASI SISTEM INFORMASI APARATUR (SIAP)  
DALAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN KEPEGAWAIAN DI  
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA  
MANUSIA (BKPSDM) KOTA BEKASI**

Diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Terapan

Oleh:

Nama : Della Adistya

NPM : 2020011221

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

**PROGRAM SARJANA TERAPAN POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA**

**JAKARTA, 2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR UNTUK DIPERTAHANKAN  
DALAM UJIAN**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

NAMA : DELLA ADISTYA  
NPM : 2020011221  
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
APARATUR (MSDMA)  
JUDUL : IMPLEMENTASI APLIKASI SISTEM INFORMASI  
APARATUR (SIAP) DALAM PENINGKATAN  
KUALITAS LAYANAN KEPEGAWAIAN DI  
BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN  
SUMBER DAYA MANUSIA (BKPSDM) KOTA  
BEKASI

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pada (25 Maret 2024)

Pembimbing



**Budi Fernando Tumanggor, SS., MBA**

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### LEMBAR PENGESAHAN


Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan  
Politeknik STIA LAN Jakarta pada (23 April 2024)

Ketua merangkap Anggota



(Porman Lumban Gaol, S.Si., M.M)

Sekretaris merangkap Anggota



(Rima Ranintya Yusuf, S.I.P., M.P.A)

Anggota



(Budi Fernando Tumanggor, SS., MBA)

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Della Adistya

NPM : 2020011221

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat ini dengan judul **IMPLEMENTASI APLIKASI SISTEM INFORMASI APARATUR (SIAP) DALAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN KEPEGAWAIAN DI BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KOTA BEKASI** merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan atau ketentuan yang berlaku di Politeknik STIA LAN Jakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta, 22 Maret 2024



(Della Adistya)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan rahmat, nikmat, dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir yang berjudul **“Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Aparatur (SIAP) dalam Peningkatan Kualitas Layanan Kepegawaian di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Bekasi”** terselesaikan dengan baik. Penulisan tugas akhir ini diajukan sebagai pemenuhan syarat kelulusan di Politeknik STIA LAN Jakarta. Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis mendapatkan bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi membantu penyusunan tugas akhir ini. Penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Allah S.W.T yang telah memberikan kesehatan, nikmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan proposal skripsi
2. Alm. Bapak saya walaupun sudah 12 tahun pergi saya yakin beliau bangga melihat saya sudah sejauh dan sekuat ini.
3. Ibu saya yang setiap hari doanya tidak pernah putus untuk saya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini tepat waktu.
4. Keluarga besar saya yang telah memberikan doa dan dukungan penuh sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir.
5. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin, MA selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta
6. Pak Budi Fernando Tumanggor, SS., MBA selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan ilmu, arahan, dan bimbingan selama tugas akhir.
7. Pak Drs. Nadih Arifin, M.Si selaku kepala BKPSDM Kota Bekasi yang telah memberikan saya kesempatan untuk melaksanakan penulisan tugas akhir di instansi

8. Ibu Istri Mulyani, S.Sos, M.Si selaku Sub Koordinator Data dan Informasi Aparatur yang telah membantu saya memberikan gambaran terkait aplikasi SIAP dan sebagai *key informan*
9. Seluruh narasumber yang sudah bersedia diwawancarai untuk membantu penelitian ini
10. Staff BKPSDM Kota Bekasi yang telah berkenan membantu memberikan penjelasan terkait aplikasi SIAP
11. F. Hermansyah terimakasih atas support dan motivasi nya dalam penulisan tugas akhir
12. 7 icons (Amanda, Nabilla, Cheva, Adisty, Arin) teman-teman saya tercinta yang selalu support dalam perjalanan perkuliahan walaupun kadang menghambat skripsi saya karna bikin WA grup selalu ramai setiap hari.
13. Basarnas gengs (Aira, Ka Ajeng, Arsyia, Emer, Bella) terimakasih telah menjadi teman seperjuangan saya dalam menghadapi tugas akhir ini.
14. Teman seper-samaan (Febriandini, Tania dan Intan) terimakasih sudah menjadi teman 1 organisasi dan tetap saling support sampai masa akhir perkuliahan
15. Teman-teman kelas A yang tidak bisa saya sebut satu persatu terimakasih untuk tetap kompak dan telah menjadi teman saya selama 4 tahun ini

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari seluruh pihak demi kesempurnaan proposal skripsi ini. Besar harapan penulis, agar proposal skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan dengan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 22 Maret 2024

Della Adistya

## ABSTRAK

Nama : Della Adistya

Judul : Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Aparatur (SIAP) dalam Peningkatan Kualitas Layanan Kepegawaian di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Bekasi

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Bekasi telah merancang dan mengembangkan aplikasi Sistem Informasi Aparatur (SIAP) untuk mengelola administrasi, data dan informasi terkait pegawai. Sistem ini dirancang guna meningkatkan kualitas layanan kepegawaian dan mencapai kepuasan pegawai dengan memberikan pelayanan yang cepat, efektif, efisien, akurat, dan transparan, aplikasi SIAP dapat membantu suatu instansi dalam mencapai tujuan SDM dan dapat meningkatkan kinerja pegawai secara keseluruhan. Sistem ini sudah terintegrasi dengan aplikasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) yang merupakan sistem pusat milik Badan Kepegawaian Negara (BKN) dalam mengelola kepegawaian secara nasional. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dengan hasil penemuan yang dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi SIAP sudah memberikan dampak yang besar dalam pengelolaan kepegawaian. Namun masih memiliki kendala berdasarkan hasil SKM yaitu sarana dan prasarana, waktu pelayanan dan produk layanan. Kendala berdasarkan hasil wawancara adalah Jaringan, adanya pergantian admin/operator dan data yang belum *terupdate*. Saran yang dapat direkomendasikan oleh peneliti yaitu: Melakukan pembaruan data pegawai secara berkala setiap 2 bulan sekali atau di sesuaikan, Diusahakan dalam proses pelayanan memiliki *timeline* waktu yang pasti disesuaikan dengan kapan pelayanan tersebut diajukan, Melakukan sosialisasi mengenai standar pelayanan, Melakukan *upgrade* sistem secara berkala, Membangun infrastruktur jaringan internet di BKPSDM Kota Bekasi

**Kata Kunci** : SIMPEG, Sistem Informasi Manajemen, Kualitas Pelayanan Pegawai.



## ABSTRACT

*Name: Della Adistya*

*Title: Implementation of Sistem Informasi Aparatur (SIAP) Application in Improving the Quality of Personnel Services at the Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Bekasi*

*Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Bekasi has designed and developed an A Sistem Informasi Aparatur (SIAP) application to manage administration, data and information related to employees. This system is designed to improve the quality of personnel services and achieve employee satisfaction by providing fast, effective, efficient, accurate and transparent services. The SIAP application can help an agency achieve HR goals and can improve overall employee performance. This system has been integrated with Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) application, which is the central system belonging to the Badan Kepegawaian Negara (BKN) for managing personnel nationally. This study used descriptive qualitative method. With the findings, it can be concluded that the implementation of the SIAP application has had a big impact on personnel management. However, there are still obstacles based on the SKM results, namely facilities and infrastructure, service time and service products. The obstacles based on the interview results are the network, changes in admin/operator and data that has not been updated. Suggestions that can be recommended by researchers are: Update employee data regularly every 3 months or adjust accordingly. Make sure that the service process has a definite time timeline that is adjusted to when the service is submitted. Conduct socialization regarding service standards. Upgrade the system periodically. Building internet network infrastructure in BKPSDM Kota Bekasi*

**Keywords:** *SIMPEG, Management Information System, Employee Service Quality.*

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR UNTUK DIPERTAHANKAN DALAM UJIAN .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR.....	v
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Rumusan Permasalahan .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
a. Manfaat Akademis .....	7
b. Manfaat Praktis.....	7
BAB II.....	8
TINJAUAN TEORI .....	8
A. Tinjauan Kebijakan .....	8
B. Tinjauan Teori.....	12
1. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	12

2. Sistem Informasi Manajemen (SIM) .....	14
3. Sistem Informasi Aparatur (SIAP) .....	16
4. Aplikasi SUNMORI (SIAP <i>Utility Network Mobile Online</i> Mandiri) .....	24
5. Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) dan <i>E-Government</i> .....	27
6. Layanan Kepegawaian .....	29
7. Indikator Kualitas Layanan Kepegawaian .....	31
8. Fungsi Layanan Kepegawaian .....	32
C. Konsep Kunci .....	34
D. Penelitian Terdahulu .....	36
E. Kerangka Berpikir .....	42
BAB III .....	44
METODOLOGI PENELITIAN .....	44
A. Metode Penelitian .....	44
B. Teknik Pengumpulan Data .....	44
C. Instrumen Penelitian .....	48
D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data .....	49
E. Pengujian Keabsahan Data .....	51
BAB IV .....	53
HASIL PENELITIAN .....	53
A. Deskripsi Lokus Penelitian .....	53
1. Sejarah BKPSDM .....	53
2. Motto dan Janji Layanan .....	53
3. Struktur Organisasi Tugas pokok, dan Fungsi .....	53

4. Struktur Organisasi .....	54
5. Tugas Pokok dan Fungsi.....	54
B. Penyajian Data .....	62
1. Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Aparatur (SIAP) .....	62
2. Mekanisme Pengumpulan Data .....	65
3. Mekanisme Pengolahan Data.....	67
4. Mekanisme Penganalisaan Data .....	68
5. Mekanisme Penyajian Data dan Informasi .....	69
6. Kualitas pelayanan.....	71
C. Pembahasan .....	75
D. Upaya BKPSDM Kota Bekasi dalam mengimplementasikan aplikasi SIAP ....	80
E. Proses Pengelolaan Administrasi Kepegawaian pada aplikasi SIAP .....	84
F. Sintesis Pemecahan Masalah.....	87
BAB V.....	89
KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran .....	90
DAFTAR PUSTAKA .....	91
A. Peraturan.....	91
B. Buku.....	91
LAMPIRAN.....	94

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model SPBE sebagai Government as a Platform.....	2
Gambar 2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
Gambar 3. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	6
Gambar 4. Halaman Log In aplikasi SIAP.....	23
Gambar 5. Layanan pada aplikasi SIAP.....	23
Gambar 6. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Aplikasi SIAP.....	24
Gambar 7. Aplikasi SUNMORI mobile Sumber: Play Store.....	26
Gambar 8. Fitur-fitur Aplikasi SUNMORI mobile.....	26
Gambar 9. Unsur-Unsur Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik.....	29
Gambar 10. Kerangka Berpikir Sumber: Diolah Peneliti, 2024.....	43
Gambar 11. Struktur Organisasi.....	54
Gambar 12. Data Pegawai.....	75
Gambar 13. SOP Aplikasi SIAP.....	83
Gambar 14. Proses pengelolaan Aplikasi SIAP.....	84

POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu .....	36
Tabel 2. Perbandingan Perpres Nomor 95 Tahun 2018 dengan Perpres Nomor 132 Tahun 2022 .....	42
Tabel 3. Key Informant .....	46
Tabel 4. Jumlah Responden SKM.....	76
Tabel 5. Detail Nilai SKM Per Unsur .....	78
Tabel 6. Rencana Perbaikan.....	87
Tabel 7. Rencana Perbaikan.....	88

**POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A**

# BAB I

## PENDAHULUAN

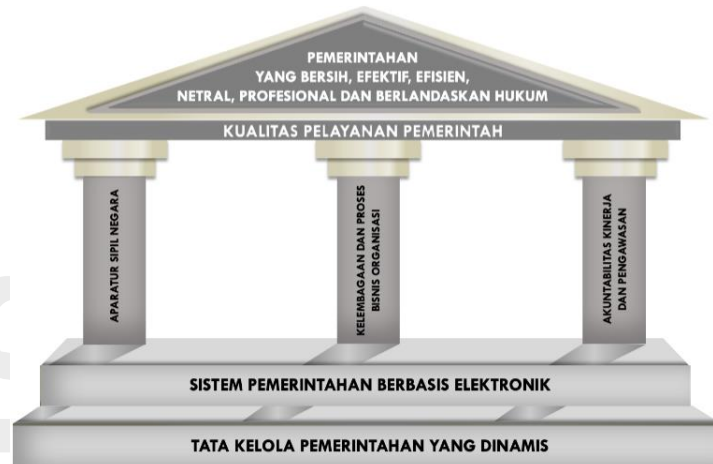
### A. Latar Belakang Permasalahan

Pada era saat ini teknologi dan informasi pada instansi pemerintah sangat dibutuhkan guna meningkatkan kualitas layanan baik untuk masyarakat maupun untuk pegawai pada instansi itu sendiri. Hal ini untuk mendukung peran pemerintah agar pelaksanaan birokrasi lebih efektif dan efisien. Saat ini sebagian besar instansi pemerintah di Indonesia baik pusat maupun daerah telah menerapkan perwujudan dari *e-government* dalam pemanfaatan teknologi dengan menciptakan Sistem Informasi yang terintegrasi. Penerapan *e-government* ini diharapkan dapat mempermudah kinerja suatu instansi terutama dalam pelayanan pengelolaan data dan administrasi. Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* bahwa kemajuan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar dan akurat dengan begitu dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Menurut Indrajit (2002) *E-Government* adalah mekanisme interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan. *e-government* terdiri dari beberapa tipe dalam memberikan pelayanan, yaitu G2C (*Government to Citizens*), G2B (*Government to Business*), G2G (*Government to Government*) dan G2E (*Government to Employee*).

Guna meningkatkan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) diperlukan manajemen dan tata Kelola SPBE di dalamnya. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik Nasional (SPBE) juga menjelaskan mengenai penerapan dan pengelolaan Arsitektur SPBE baik oleh instansi pusat maupun daerah dengan

mempersiapkan segala kebutuhan yang diperlukan dalam mendukung perwujudan dari SPBE. Hal ini dilakukan dengan memperluas akses peningkatan infrastruktur digital, mempercepat integrasi pusat data nasional, kesiapan SDM bertalenta untuk melakukan transformasi digital dan menyusun skema-skema mengenai pendanaan atau pembiayaan transformasi digital. Implementasi SPBE ini dapat menjadi pondasi yang kuat sebagai perwujudan dari *Government as a Platform* (GaaP) yang merupakan pondasi dari ekosistem digital yang dapat dimanfaatkan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan menciptakan pemeritahan yang bersih, efektif, efisien, netral, profesional dan berlandaskan hukum sebagaimana digambarkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Model SPBE sebagai *Government as a Platform*.

Sumber: Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik Nasional (SPBE)

Dalam pengelolaan Aparatur Sipil Negara (ASN) dibutuhkan suatu sistem informasi yang dapat menjalankan dan mengoptimalkan kinerja ASN. Dengan adanya teknologi informasi dapat menjadi salah satu alat yang mendukung terhadap pengelolaan administrasi dan pengolahan data yang cepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan sehingga memudahkan dalam proses layanan administrasi pegawai pada



suatu lembaga atau instansi pemerintah. Dengan penerapan teknologi informasi dalam layanan administasi ini diharapkan mampu memberikan kepuasan terhadap pegawai.

Pemanfaatan teknologi ini juga agar dapat mengoptimalkan tahap dari proses layanan sistem administrasi pemerintah terutama terkait *database* kepegawaian sehingga dapat dilakukan melalui Sistem Informasi Aparatur (SIAP). Sistem Informasi Aparatur (SIAP) merupakan suatu aplikasi berbasis situs internet (*website*) dalam mengelola data pegawai yang meliputi data personal, riwayat pangkat dan jabatan, riwayat pendidikan, mutasi dan pemberhentian. Salah satu bentuk layanan dari aplikasi SIAP dapat dimanfaatkan sebagai media komunikasi intern pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam menyediakan data dan informasi pegawai dalam bentuk komputerisasi. Sesuai dengan Peraturan Walikota Bekasi Nomor 20 Tahun 2017 tentang Sistem Informasi Aparatur aplikasi SIAP berisi data dan informasi aparatur meliputi data pribadi, data kepegawaian, data penilaian kinerja, data Pendidikan, data pengembangan kompetensi dan data lainnya.

Saat ini penggunaan aplikasi SIAP di BKPSDM Kota Bekasi dijalankan dengan menyediakan layanan administrasi kepegawaian berbasis elektronik. Layanan administrasi kepegawaian menggunakan aplikasi SIAP mulai dari pengajuan cuti pegawai, mutasi pegawai, pensiun dan layanan kepegawaian lainnya. Hal ini tentunya memudahkan pegawai dalam mengurus administrasi kepegawaian karena dapat diakses dengan mudah dari mana saja dan praktis. Aplikasi SIAP sudah dikolaborasikan dengan aplikasi *Siap Utility Network Mobile Online Mandiri* (SUNMORI) yang merupakan sistem layanan kepegawaian berbasis *mobile android* yang dikembangkan secara khusus untuk mempermudah pegawai dalam mengakses layanan kepegawaian menggunakan *smartphone*.

Dari observasi peneliti, implementasi SIAP masih memiliki kekurangan. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara pra-penelitian yang dilakukan oleh peneliti

kepada Sub Koordinator Data dan Informasi BKPSDM Kota Bekasi. Beliau menyatakan bahwa data kepegawaian karena sifatnya dinamis dan sering berubah membuat data kepegawaian harus sering dilakukan *updating* atau pemutakhiran data sementara faktanya data yang ada sering kali tidak *update* atau mutakhir sehingga berdampak pada kualitas layanan kepegawaian yang diberikan.

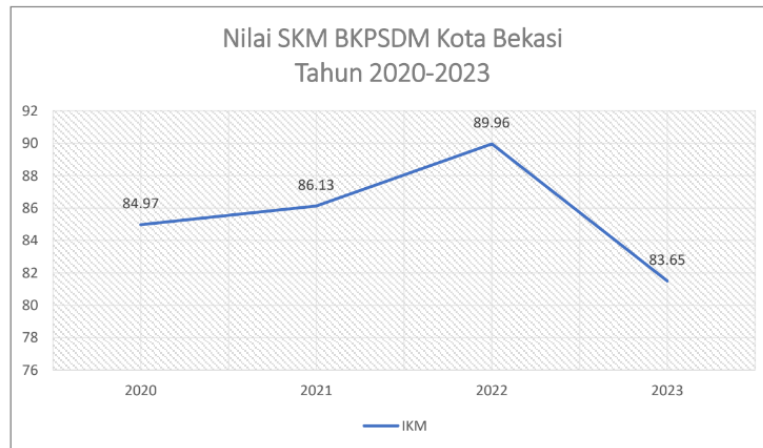
Bukti konkrit dari permasalahan di atas diperkuat juga dengan penyampaian dari Sub Koordinator Data dan Informasi BKPSDM Kota Bekasi:

*“pernah ada kasus pegawai yang ingin mengajukan kenaikan pangkat tapi terkendala karena ada data seperti ijazah terakhir dan sertifikat diklat yang belum diperbarui. Dengan ditemukannya data yang tidak akurat mengakibatkan proses pelayanan kebutuhan pegawai menjadi terhambat dan harus menunggu pengumpulan data ter-update. Pengumpulan data tersebut dapat di upload oleh pegawai melalui aplikasi SUNMORI mobile dan akan diperbarui oleh operator, karena pegawai tidak bisa mengubah data tersebut secara mandiri karena di khawatirkan akan terjadi penyalahgunaan sistem.”* (Hasil wawancara dengan Ibu Yani pada tanggal 15 Januari 2024)

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan pegawai masih belum berjalan secara optimal. Dengan adanya permasalahan tersebut dapat berpengaruh dalam penerapan layanan pegawai jika diteruskan dan tidak diteliti dengan baik karena menyangkut dengan mekanisme kenaikan pangkat. Seharusnya adanya aplikasi SIAP ini, setiap PNS yang mengajukan kenaikan pangkat tidak perlu berulang kali mengumpulkan data atau dokumen lagi karena sudah tersimpan dalam *database* sehingga dapat langsung digunakan kembali.

Permasalahan yang terjadi merupakan kekurangsiapan pegawai dalam mengoptimalkan dan menggunakan aplikasi SIAP berdampak pada akhirnya kepada pemberian layanan kepegawaian yang prima. Salah satu indikator yang menunjukkan bahwa layanan kepegawaian yang diberikan di BKPSDM Kota Bekasi sudah sangat baik atau prima adalah dengan melihat hasil dari Survei

Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan kepegawaian dan pelayanan publik sebagaimana digambarkan dalam gambar di bawah ini.



Gambar 2. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Sumber: <https://bkpsdm.bekasikota.go.id/id/ikm>

Dari gambar di atas, hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang menggunakan atau mengacu pada 9 (sembilan) aspek berdasarkan PERMEN PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, meliputi: persyaratan, sistem mekanisme & prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, dan penyediaan sarana & prasarana dan yang dihasilkan dari kuesioner melalui *website* Sistem Survei Kepuasan Masyarakat (SISUKMA), menunjukkan bahwa hasil survei kepuasan masyarakat pada tahun 2023 mencapai nilai 83.65. Angka ini menurun dari tahun sebelumnya yaitu 89,96. Hasil penilaian SKM di BKPSDM Kota Bekasi dari tahun 2020 sampai 2022 mengalami kenaikan namun pada tahun 2023 mengalami penurunan drastis bahkan lebih buruk nilainya dari tahun 2020.

Apabila diperhatikan secara mendalam untuk kesembilan aspek dalam penilaian pelayanan publik, masih ada beberapa aspek yang tergolong rendah sebagaimana ditunjukkan dalam gambar di bawah ini.



Gambar 3. Indeks Kepuasan Masyarakat

Sumber: <https://bkpsdm.bekasikota.go.id/id/ikm>

Dari grafik di atas menunjukkan penilaian kepuasan masyarakat sesuai dengan aspek-aspek yang telah disebutkan sebelumnya. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat empat unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah yaitu sarana dan prasarana dengan nilai 3,33, biaya/tarif dengan nilai 3,36, produk dengan nilai 3,36 dan waktu layanan dengan nilai 3,34. Empat unsur tersebut harus menjadi prioritas perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sedangkan terdapat tiga unsur dengan nilai tertinggi yaitu Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,64. Unsur layanan dan perilaku pelaksana dengan nilai 3,40 serta unsur Persyaratan dan Kompetensi Pelaksana mendapat nilai 3,40.

## B. Rumusan Permasalahan

Dari penjelasan di atas, adapun fokus permasalahan yang akan diteliti yaitu mengenai seperti apa penerapan aplikasi Sistem Informasi Aparatur (SIAP) dalam meningkatkan kualitas layanan pegawai di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Bekasi?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui:

1. bagaimana proses penerapan aplikasi SIAP dalam meningkatkan layanan pegawai di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Bekasi
2. apa saja faktor penghambat dan pendorong dalam proses penerapan aplikasi SIAP dalam meningkatkan layanan pegawai di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Bekasi.

### **D. Manfaat Penelitian**

Pada Penelitian ini peneliti mengharapkan dapat memberikan beberapa manfaat yaitu:

#### **a. Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman dan wawasan bagi peneliti maupun pembaca tentang bagaimana penerapan Aplikasi Sistem Informasi Aparatur (SIAP) di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Bekasi. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan tambahan wawasan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian yang sejenis.

#### **b. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM Kota Bekasi sebagai masukan dalam meningkatkan pengelolaan aplikasi Sistem Informasi Aparatur layanan pegawai guna menciptakan kepuasan pegawai.