



**RESPONS BKPSDM TERHADAP KESALAHAN ENTRI DATA ASN  
MELALUI SIMPEG DI KABUPATEN MALANG**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh

Zakiyyatul Fachiroh

NPM 218.01.09.1028



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

**UNIVERSITAS ISLAM MALANG**

**2023**

## RINGKASAN

Zakiyyatul Fachiroh, 2023, NPM 21801091028, Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Respons BKPSDM terhadap Kesalahan Entri Data ASN Melalui Simpeg di Kabupaten Malang. Dosen Pembimbing I : Dr. Nurul Umi Ati, M.AP., Dosen Pembimbing II : Hirshi Anadza, S. Hub. Int., M. Hub. Int.

---

BKPSDM Kabupaten Malang termasuk dalam perangkat daerah yang menjalankan pelayanan publik dalam bentuk pelayanan kepegawaian. Dalam melakukan kegiatan pelayanan, para penyedia pelayanan dituntut untuk mampu beradaptasi dengan segala perkembangan yang ada. Pelayan publik dituntut untuk selalu mengutamakan kredibilitas agar dapat menjalankan pelayanan yang responsif.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui daya tanggap pelayan publik sebagai bentuk respons Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Malang terhadap permasalahan kesalahan entri data ASN. Serta mengetahui faktor yang mempengaruhi permasalahan kesalahan entri data ASN. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa respons yang diberikan oleh BKPSDM Kabupaten Malang berdasarkan pengaduan, kecepatan, ketepatan, kecermatan, waktu, kontrak, dan respons pelayanan sudah baik. Bentuk respons BKPSDM Kabupaten Malang terhadap kesalahan entri data adalah dengan memberikan teguran kepada Perangkat Daerah terkait kesalahan entri data yang terjadi, memberikan pelayanan terhadap ASN yang membutuhkan pelayanan dan juga ASN yang melakukan pengaduan dengan cara memberi tindakan langsung di kantor BKPSDM Kabupaten Malang. Serta diperlukan peningkatan manajemen kepegawaian admin Simpeg Perangkat Daerah sehingga dapat meminimalisir kesalahan entri data ASN di BKPSDM Kabupaten Malang.

**Kata Kunci : Respons BKPSDM Kabupaten Malang, Sistem informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG), Kesalahan Entri Data.**

## SUMMARY

Zakiyyatul Fachiroh, 2023, NPM 21801091028, Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, BKPSDM Response to ASN Data Entry Errors Through Simpeg in Malang Regency. Supervisor I : Dr. Nurul Umi Ati, M.AP., Advisor II : Hirshi Anadza, S. Hub. Int., M.Hub. int

---

BKPSDM Malang Regency is included in the regional apparatus that runs public services in the form of staffing services. In carrying out service activities, service providers are required to be able to adapt to all existing developments. Public servants are required to always prioritize credibility in order to carry out responsive services.

This study aims to determine the responsiveness of public servants as a form of the Malang Regency Personnel and Human Resources Development Agency (BKPSDM) response to the problem of ASN data entry errors. As well as knowing the factors that influence the problem of ASN data entry errors. This research uses a type of qualitative research with a descriptive approach. Data analysis used in this research is data collection, data condensation, data presentation, and drawing conclusions.

The results showed that the response given by BKPSDM Malang Regency based on complaints, speed, accuracy, accuracy, time, contract, and service response was good. The form of the Malang Regency BKPSDM response to data entry errors is to give a warning to the Regional Apparatus regarding data entry errors that occur, provide services to ASNs who need service and also ASNs who make complaints by taking direct action at the Malang Regency BKPSDM office. It is also necessary to improve the staffing management of the Regional Administrative Simpeg so that it can minimize ASN data entry errors at BKPSDM Malang Regency.

**Keywords: Response of BKPSDM Malang Regency, Personnel Management Information System (SIMPEG), Data Entry Errors.**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Konteks Penelitian

Pada zaman yang serba modern saat ini, segala aktivitas masyarakat telah dipermudah seiring dengan berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi. Aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai sektor tengah mengalami perubahan. Begitu juga pada sektor pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan model pelayanan publik melalui Electronic Government (E-Government).

E-Government merupakan suatu sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan pilihan kepada masyarakat untuk mendapatkan kemudahan akses informasi publik. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Zhiyuan Fang (dalam Lumbanraja, 2020:222) yang menyatakan bahwa,

E-Government didefinisikan sebagai cara untuk pemerintah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang inovatif, khususnya aplikasi berbasis web via internet (web-based internet application), untuk menyediakan akses informasi dan layanan pemerintah yang lebih mudah bagi warga negara.

Hal ini dilakukan demi meningkatkan kualitas layanan dan memberikan peluang lebih besar bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam pembangunan institusi pemerintah dan proses demokrasi. Pengembangan dan pemanfaatan E-Government merupakan salah satu upaya pendukung kinerja pemerintah berbasis elektronik. Selain itu pemanfaatan E-Government juga merupakan

upaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga menjadi lebih efektif dan efisien. Strategi pengembangan E-Government disuatu wilayah dapat dikatakan sudah menjadi suatu kebutuhan baik dari segi pemerintahan maupun bagi masyarakat.

Kebijakan dan strategi pengembangan E-Government diperlukan dalam menyelenggarakan pemerintahan yang baik dan peningkatan layanan publik yang efektif dan efisien. Kebijakan dan strategi tersebut diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government di seluruh jajaran pemerintahan yang menyatakan bahwa E-Government sebagai konsep pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dapat dibagi dalam empat tingkatan yaitu (1) persiapan, (2) pematangan, (3) pemantapan, dan (4) pemanfaatan.

Konsep penerapan Simpeg tersebut juga didukung beberapa elemen sukses, hal ini didukung oleh penjelasan Indrajit et al (Anggona et al., 2015) mengemukakan bahwa terdapat tiga elemen sukses yang harus diperhatikan untuk mendukung perkembangan E-Government, elemen tersebut adalah *support*, *capacity*, dan *value*. Tiga elemen tersebut harus diperhatikan dengan sungguh-sungguh agar pengembangan E-Government dapat berkembang dengan baik sesuai dengan tahapan E-Government.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 merupakan pedoman bagi semua instansi pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dalam pelaksanaan E-Government. Penerapan E-Government yang berbasis

teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayan publik berguna sebagai media informasi dan sarana komunikasi interaktif antara pemerintah dengan kelompok-kelompok masyarakat, kalangan bisnis maupun antar sesama lembaga pemerintahan. Sebagai wujud nyata pelaksanaan pelayanan publik, E-Government terdiri dari bentuk layanan yang sederhana yaitu penyediaan informasi dan data berbasis komputer tentang pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan (Yahya, 2017)

Dalam menerapkan E-Government terdapat 3 (tiga) aspek yang mendukung keberhasilan penerapannya, 3 aspek tersebut adalah komitmen, sarana dan prasarana, serta sumber daya manusia (Chaharani et al., 2020). jika tiga aspek tersebut tidak terpenuhi maka akan berpengaruh pada penerapan E-Government, dikarenakan 3 aspek tersebut merupakan elemen penting dalam mendukung keberhasilan penerapannya. Sebagai contoh, E-government membutuhkan pemimpin atau pelaksana untuk mengambil keputusan dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima. Selain itu E-Government juga membutuhkan sarana dan prasarana sebagai alat dalam mewujudkan pelayanan berbasis elektronik. Sarana dan prasarana tersebut seperti ketersediaan perangkat, jaringan internet, dan lain sebagainya. E-Government juga membutuhkan sumber daya manusia yang berfungsi untuk menjalankan dua aspek yang telah disebutkan maka dari itu dapat diketahui bahwa sumber daya manusia adalah aspek yang paling utama dalam pelaksanaan E-Government, jika aspek sdm ini tidak terpenuhi maka pelayanan prima berbasis teknologi ini akan sulit untuk diwujudkan. Dan jika seluruh aspek

sudah terpenuhi maka penerapan E-Government berupa pelayanan publik berbasis teknologi dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Salah satu bentuk penerapan E-Government dalam teknologi informasi yang telah diterapkan hampir di seluruh Indonesia khususnya di Provinsi Jawa Timur adalah Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG). Menurut Badan Kepegawaian Negara (BKN), provinsi Jawa Timur merupakan provinsi yang mempunyai jumlah Aparatur Sipil Negara tertinggi di Indonesia. Karena jumlah ASN yang tinggi dan tuntutan untuk melakukan digitalisasi maka dibutuhkan juga sistem informasi yang efektif dan efisien. Dalam hal ini penerapan Simpeg merupakan suatu solusi yang dapat membantu dalam mewujudkan data digital kepegawaian yang mutakhir dan terintegrasi. Di Jawa Timur terdapat beberapa instansi yang sudah menerapkan Simpeg, salah satunya adalah Kabupaten Malang dengan jumlah ASN yang tercatat di tahun 2022 adalah sebagai berikut :

**Tabel 1 : Jumlah ASN menurut Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Pria	5.147	41,01
Wanita	7.402	58,98
<b>Total</b>	<b>12.550</b>	<b>100,00</b>

Sumber : BKPSDM Kabupaten Malang, 2022

Jumlah tersebut merupakan jumlah yang tinggi menurut BPS karena berdasarkan data dari BPS, Kabupaten Malang menduduki peringkat ketiga jumlah ASN tertinggi pada Provinsi Jawa Timur.

Penerapan Simpeg di Kabupaten Malang ini bertempat pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Malang. Penerapan Simpeg di BKPSDM Kabupaten Malang ini merupakan suatu bentuk upaya pemerintah dalam pemerataan implementasi E-Government. Simpeg diterapkan di Kabupaten Malang sejak tahun 2015 tepatnya pada instansi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Malang. BKPSDM Kabupaten Malang adalah organisasi pemerintahan daerah yang memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah.

Bentuk penerapan E-Government berupa program Simpeg ini memiliki fungsi untuk menghimpun data tiap PNS, merekam perubahan yang terjadi, serta menyimpannya dalam satu himpunan data (data base). Tujuan sistem data base ini meliputi penyediaan sarana akses yang fleksibel, pemeliharaan integritas data, proteksi data dari kerusakan, dan penggunaan yang tidak legal serta penyediaan sarana untuk penggunaan secara bersama.

Bentuk kebijakan penerapan E-Government ini pertama kali mengacu pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang 43 Ayat (2) yang menyatakan perlunya penyelenggaraan dan pemeliharaan Informasi Kepegawaian. Kemudian digantikan oleh Undang-undang Nomor 23 Tahun 1999, yang kemudian diatur dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2000 tentang Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Djawa &



Puspasari, 2015). Keputusan Menteri Dalam Negeri nomor 17 tahun 2000 tentang Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah, menjelaskan bahwa :

Yang dimaksud dengan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian atau Simpeg adalah suatu totalitas yang terpadu terdiri atas perangkat pengolah meliputi pengumpul, prosedur, tenaga pengolah dan perangkat lunak, perangkat penyimpan meliputi pusat data dan bank data serta perangkat komunikasi yang saling berkaitan, berketergantungan dan saling menentukan dalam rangka penyediaan informasi di bidang kepegawaian (Denaya & Djumriati, 2018).

Pada penerapannya Simpeg dimaksudkan untuk menampung data-data kepegawaian yang terstruktur dan akurat, mempermudah penyajian informasi dan menyediakan data ASN yang lebih rapi dan sistematis sehingga dapat membantu pemimpin dalam mendukung pengambilan keputusan. Pada setiap akun pegawai dalam Simpeg tertera data-data kepegawaian yang dibagi dalam beberapa modul seperti data pribadi, data pendidikan, riwayat diklat, riwayat kepangkatan, riwayat jabatan, kenaikan gaji mutasi, pensiun dan lain sebagainya. Simpeg sudah diterapkan di beberapa instansi pemerintah, salah satu instansi yang menerapkan Simpeg ini adalah Badan Kepegawaian Daerah (BKD) atau di beberapa daerah menyebutnya sebagai Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM). BKPSDM mempunyai tugas melaksanakan kebijakan daerah di bidang kepegawaian serta dapat ditugaskan untuk melaksanakan penyelenggaraan wewenang yang dilimpahkan oleh pemerintah kepada Walikota selaku wakil Pemerintah dalam rangka dekonsentrasi (Lesmana & Marom, 2016)

Pada pelaksanaannya Simpeg mempunyai peran yang penting dalam memberikan pelayanan kepada seluruh ASN di Kabupaten Malang, karena ASN merupakan aset penting dalam penyelenggaraan organisasi yang perlu dikelola dengan baik. Pengelolaan pegawai yang baik dalam lingkup kecil akan meningkatkan kinerja pegawai dan dalam lingkup yang lebih besar dan akan membawa perbaikan kinerja secara keseluruhan. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Malang memberikan pelayanan administrasi kepegawaian yang berkaitan erat dengan Sistem Informasi Manajemen yang ada, fungsi database Simpeg bukan hanya untuk kepentingan internal Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, melainkan juga untuk kepentingan seluruh ASN di suatu daerah. Penerapan Simpeg ini merupakan bentuk konkrit pelaksanaan pengembangan E-Government di Kabupaten Malang. (Harahap et al., 2021) menjelaskan bahwa sistem informasi sumber daya manusia ini mendukung pelaksanaan pengadaan SDM, pengembangan SDM, kebijakan kompensasi, pengintegritasan SDM, pemeliharaan SDM dan kedisiplinan SDM dengan teknologi berbasis web.

Namun pada pelaksanaannya tidak menutup kemungkinan bahwa Simpeg mempunyai kendala dalam penerapan pengolahan data. Kendala utama yang dialami dalam penerapan Simpeg adalah kesalahan menginput data pegawai yang mana dalam hal ini keakuratan dan kevalidan data adalah aspek yang harus diutamakan dalam proses input data pegawai, jika keberadaan data tersebut tidak akurat dan tidak valid maka bisa berpengaruh pada aspek-aspek

lainnya seperti kenaikan pangkat, gaji, dan lainnya. Hal ini karena kakuratan data adalah tolak ukur sebuah sistem informasi manajemen kepegawaian, semakin tinggi tingkat keakuratannya maka data tersebut bisa diandalkan dan bisa dipakai secara optimal.

Penelitian serupa dilakukan oleh Elyra et al. (2017), bahwa Efektivitas penerapan sistem informasi kepegawaian dalam meningkatkan pelayanan administrasi kepegawaian di Badan Kepegawaian dan Diklat Kabupaten Bungo belum berjalan dengan optimal hal ini dikarenakan kurangnya tenaga ahli dalam mengelola Simpeg, tidak akuratnya data kepegawaian pada Simpeg, serta kurangnya dana dalam melakukan pembaharuan aplikasi Simpeg. Perbedaan dari penelitian yang dilakukan oleh Nova Elyra dkk, terletak pada lokasi dan waktu penelitian. Selain itu fokus penelitiannya juga berbeda, penelitian yang dilakukan penulis lebih berfokus kepada respons BKPSDM terhadap kesalahan entri data ASN yang terjadi di Kabupaten Malang sedangkan penelitian yang dilakukan Nova Elyra dkk lebih berfokus pada efektivitas penerapan Simpeg di Kabupaten Bungo.

Penelitian yang dilakukan oleh (Para et al., 2017) yang menunjukkan bahwa proses implementasi kebijakan Simpeg di Pemerintah Kota Ambon belum berjalan dengan baik, masih ada beberapa kendala yang ditemukan, yakni pada sumber daya yang dilibatkan, serta kepatuhan dan daya tanggap. Perbedaan dari penelitian yang dilakukan oleh S. Ridwan Para dkk, terletak pada lokasi dan waktu penelitian, serta fokus penelitiannya. Yang mana penelitian yang dilakukan oleh S. Ridwan Para dkk ini lebih berfokus pada

implementasi kebijakan, kendala implementasi kebijakan, serta solusi untuk mengatasi implementasi kebijakan penerapan Simpeg dalam manajemen pegawai di lingkup Pemerintah Kota Ambon.

Penelitian yang dilakukan oleh Yahya (2017) dalam penelitiannya yang berjudul “Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau Provinsi Kalimantan Barat”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penempatan ASN dalam penerapan Simpeg sudah cukup baik, karena sudah sesuai dengan dasar hukum dan Standar Operational Procedure (SOP). Selain itu juga terdapat faktor-faktor yang menghambat antara lain : Kurangnya SDM dalam mengaplikasikan Simpeg yakni hanya ada lima orang pegawai, kurangnya Sarana teknologi dalam pengaplikasian Simpeg, Masih banyaknya PNS yang tidak memberikan data pegawai mereka sehingga masih terdapat data lama yang seharusnya sudah harus diperbaharui. Selain itu juga upaya BKD untuk memaksimalkan Simpeg dalam penempatan PNS di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau Provinsi Kalimantan Barat dianggap belum maksimal karena masih banyaknya target yang belum tercapai. Perbedaan dari penelitian yang dilakukan oleh Afif Syarifudin Yahya, terletak pada lokasi dan waktu penelitian, serta fokus penelitiannya. Yang mana penelitian yang dilakukan oleh Afif Syarifudin Yahya ini lebih berfokus pada penempatan ASN dalam pelaksanaan Simpeg, faktor yang menghambat pelaksanaan Simpeg dalam penempatan ASN, dan upaya yang dilakukan untuk mengoptimalkan pemanfaatan Simpeg dalam penempatan ASN.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa terdapat celah antara tiga penelitian di atas yang mana celah tersebut terletak pada permasalahan yang sedang terjadi. Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis dengan Ibu Rita Sanjayani, S.T.P, MIDS., M. AP. Selaku Pranata Komputer Ahli Muda dari bidang Pengadaan, Pemberhentian, dan Informasi Aparatur

“kendala pelaksanaan Simpeg disini itu kesalahan entri data. Kesalahannya ini asalnya dari admin yang ada di perangkat daerah mbak, jadi dari mereka sudah salah sampe sini ya jadinya datanya salah. Karena kan yang entri datanya ASN itukan di perangkat daerah, nah kalau ASN yang di BKPSDM ya admin BKPSDM sendiri” (Wawancara, 10 September 2022)

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan tersebut dapat diketahui bahwa permasalahan yang terjadi di BKPSDM Kabupaten Malang adalah kesalahan entri data ASN. Kesalahan entri data yang terjadi dalam Simpeg di BKPSDM Kabupaten Malang adalah sebagai berikut :

**Tabel 2 : Bentuk kesalahan entri data ASN**

No	Bentuk Kesalahan
1.	Kesalahan penulisan nama
2.	Kesalahan pengisian jabatan
3.	Kesalahan pengisian unit organisasi terkecil
4.	Data tidak diupdate

Sumber : BKPSDM Kabupaten Malang, 2022

Dengan demikian, maka penelitian yang dilakukan penulis lebih berfokus pada respons BKPSDM terhadap permasalahan kesalahan entri data ASN melalui Simpeg di Kabupaten Malang. Serta dengan melihat permasalahan kesalahan entri data yang telah terjadi dan berdampak pada keakuratan data

ASN. Maka dari itu responsivitas pemerintah dibutuhkan untuk mengatasi permasalahan tersebut. Responsivitas adalah kegiatan komunikasi yang diharapkan mempunyai hasil atau efek yang kemudian diatur sedemikian rupa sehingga dapat menciptakan solusi dari setiap permasalahan yang terjadi.

Zeithml et al dalam Hardiyansyah (2011: 46) menjelaskan juga bahwa :

Responsivitas mempunyai 6 indikator, yaitu : (1) Merespons setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, (2) Pegawai pelayanan melakukan pelayanan dengan cepat, (3) Pegawai pelayanan melakukan pelayanan dengan tepat, (4) Pegawai pelayanan melakukan pelayanan dengan cermat, (5) Pegawai pelayanan melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan (6) Semua keluhan pelanggan direspons oleh petugas.

Setelah peneliti meninjau fenomena yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti lebih fokus pada bagaimana respons dan upaya yang dilakukan BKPSDM dalam mengatasi permasalahan yang terjadi. Peneliti kemudian tertarik melakukan penelitian dengan judul **“RESPONS BKPSDM TERHADAP KESALAHAN ENTRI DATA ASN MELALUI SIMPEG DI KABUPATEN MALANG”**

## **B. Permasalahan**

Perumusan masalah merupakan sesuatu yang penting dalam sebuah penelitian. Berdasarkan konteks penelitian yang sudah diuraikan maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana respons BKPSDM terhadap kesalahan entri data ASN di Kabupaten Malang?
2. Apa faktor yang mempengaruhi kesalahan entri data ASN pada Simpeg di BKPSDM Kabupaten Malang?

### C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian digunakan sebagai dasar dalam pengambilan data yang mana memuat rincian pertanyaan tentang cakupan atau topik- topik yang akan diungkap atau digali dalam penelitian. Fokus penelitian merupakan garis besar dari pengamatan penelitian, sehingga observasi serta analisa hasil penelitian lebih terarah. Oleh sebab itu, digunakanlah indikator-indikator agar tidak terjadi pembahasan yang terlalu luas dan pada akhirnya tidak sesuai dengan judul penelitian.

Berdasarkan perumusan masalah pada bagian sebelumnya, untuk mengetahui Respons BKPSDM Kabupaten Malang terhadap permasalahan yang terjadi pada penerapan Simpeg maka fokus penelitian ini adalah :

1. Respons Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Malang Terhadap Kesalahan Entri Data Aparatur Sipil Negara Kabupaten Malang

Dalam fokus penelitian ini peneliti menggunakan teori responsivitas menurut Zeithml et al dalam Hardiyansyah (2011: 46) yang menjelaskan bahwa :

Responsivitas mempunyai 6 indikator, antara lain :

- a. Merespons setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- b. Pegawai pelayanan melakukan pelayanan dengan cepat
- c. Pegawai pelayanan melakukan pelayanan dengan tepat
- d. Pegawai pelayanan melakukan pelayanan dengan cermat
- e. Pegawai pelayanan melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- f. Semua keluhan pelanggan direspons oleh petugas.

2. Identifikasi faktor yang mempengaruhi kesalahan input data kepegawaian melalui Simpeg di BKPSDM Kabupaten Malang

Menurut pendapat Edward III sebagaimana dikutip Subarsono (2006) dalam (Maunde et al., 2021) terdapat empat faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan, empat faktor tersebut antara lain sebagai berikut : (1) komunikasi, (2) sumberdaya, (3) disposisi dan (4) struktur birokrasi. Sedangkan berdasarkan observasi yang dilakukan, peneliti menemukan 2 faktor yang mempengaruhi terjadinya kesalahan entri data ASN, yaitu :

1. Pergantian admin Simpeg
2. *Human Error*

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan BKPSDM dalam mengatasi permasalahan kesalahan entri data ASN di Kabupaten Malang
2. Untuk mengetahui faktor yang mendukung dan yang menjadi kendala dalam penerapan Simpeg di BKPSDM Kabupaten Malang

#### **E. Manfaat Penelitian**

Setelah mengetahui rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :



1. Manfaat Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi dalam menambah pengetahuan dan bahan acuan bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian administrasi, terutama mengenai kajian pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Ilmu Pengetahuan

Dengan ditulisnya dan dilakukannya penelitian ini penulis berharap bisa menyumbangkan sedikit pemikirannya terkait kajian efektivitas penerapan Simpeg terhadap pengolahan data di BKPSDM Kabupaten Malang

- b. Bagi Masyarakat Umum

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman masyarakat pada umumnya agar lebih peka terhadap masalah-masalah yang timbul dalam hal pelayanan publik, sehingga masyarakat juga berperan aktif dalam pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai.

- c. Bagi Penulis

Pembahasan penelitian ini membantu dalam wawasan dan pengetahuan tentang kajian efektivitas penerapan Simpeg terhadap pengolahan data di BKPSDM Kabupaten Malang. Dari penelitian ini penulis juga dapat membandingkan antara teori yang dijelaskan oleh dosen pengajar dan kejadian nyata di lapangan.

## BAB VII

### PENUTUP

#### 1. Kesimpulan

Berdasarkan penyajian data dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Respons BKPSDM Kabupaten Malang terhadap kesalahan entri data ASN di Kabupaten Malang terhadap kesalahan entri data ASN adalah sangat responsif. Hal tersebut dapat terjadi karena dalam memberikan pelayanan, pegawai BKPSDM Kabupaten Malang kepada ASN telah memenuhi aspek-aspek seperti merespons setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, Pegawai pelayanan melakukan pelayanan dengan cepat, Pegawai pelayanan melakukan pelayanan dengan tepat, Pegawai pelayanan melakukan pelayanan dengan cermat, Pegawai pelayanan melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan Semua keluhan pelanggan direspons oleh petugas.
2. Identifikasi faktor yang mempengaruhi kesalahan entri data ASN melalui Simpeg di BKPSDM Kabupaten Malang, yaitu :
  - a. Pergantian admin perangkat daerah, yang mana pergantian disini adalah karena mutasi admin yang berada pada perangkat daerah. Dari pergantian tersebut, admin perangkat daerah yang lama tidak memberikan bimbingan kepada admin perangkat daerah yang baru sehingga menjadikan kesalahan pada proses entri data ASN
  - b. *Human error*, yang mana dalam hal ini terdapat kelalaian pegawai perangkat daerah hingga data yang dientri menjadi tidak sesuai dengan

data aslinya atau SK Selain itu juga admin Simpeg perangkat daerah yang baru belum terlalu faham dengan tingkat dan jenis-jenis jabatan ASN sehingga terjadi kesalahan saat entri data ASN.

## 2. Saran

Berdasarkan pembahasan mengenai respons BKPSDM terhadap kesalahan entri data ASN di Kabupaten Malang, maka dapat direkomendasikan sebagai berikut :

1. Pemberlakuan evaluasi dan sosialisasi secara berkala oleh BKPSDM Kabupaten Malang kepada seluruh admin di bawahnya agar dapat selalu memperbarui ilmu terkait aplikasi yang dijalankan sehingga dapat tercipta data-data ASN yang valid dan akurat, serta diperlukan upaya dalam meningkatkan manajemen kepegawaian admin Simpeg Perangkat Daerah sehingga dapat meminimalisir kesalahan entri data ASN di BKPSDM Kabupaten Malang.
2. Untuk selanjutnya diharapkan kepada admin perangkat daerah yang akan melakukan mutasi untuk memberikan bimbingan atau penyaluran ilmu kepada admin perangkat daerah penggantinya agar dapat meminialisir terjadinya kesalahan entri data.

## DAFTAR PUSTAKA

- Angguna, Y. P., Gani, A. Y. A., & Sarwono. (2015). Upaya Pengembangan E-Government dalam Pelayanan Publik pada Dinas Koperasi dan UKM Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik(JAP)*.
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, volume 4(4), 1589–1602.
- Chaharani, N. A., Adi, T. P., & Hasmi, D. L. (2020). Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspur Online (APAPO) dalam Perspektif E-Government. <https://doi.org/10.31258/jkp.11.2.p.83-88>
- Denaya, A., & Djumriati, T. (2018). Efektivitas Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di BKD Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Administrasi Publik*. file:///C:/Users/User/Downloads/fvm939e.pdf
- Dharmawan, I. W., Raka, A. A. G., & Mardika, I. M. (2019). Implementasi Program Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Berbasis Web di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Badung. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), 31–38. <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/public-inspiration/article/view/1232>
- Djawa, M. K., & Puspasari, D. (2015). Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Untuk Mendukung E-Goverment pada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jawa Timur. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jpap/article/view/12522/11560>
- Dr. J. R. Raco, M.E., M. S. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada Unoversity Press.
- Elyra, N., Epriadi, D., Pratiwi, W., & Hendra, T. (2017). Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Kepegawaian dalam Meningkatkan Tertib Administrasi

Kepegawaian. *Jurnal Administrasi Sosial Dan Humaniora (JASIORA)*, 2(2), 56–66.

Harahap, B. K. P., Effendy, S., & Rambe, M. F. (2021). Analisis Efektivitas Simpeg dalam Mewujudkan E-Government pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Belawan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(1), 197–202. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i1.618>

Kurniasih, D. R., Parawangi, A., & ... (2022). *Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng*.  
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/7364%0Ahttps://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/viewFile/7364/4768>

Lesmana, D. A., & Marom, A. (2016). Evaluasi Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2000 tentang Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di Kabupaten Pematang. *Jurnal Administrasi Publik*.

Lumbanraja, A. D. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law and Governance Journal*, 3(2), 220–231. <https://doi.org/10.14710/alj.v3i2.220-231>

Maunde, R., Posumah, J., & Kolondam, H. F. (2021). *Implementasi Kebijakan Pemerintah dan Partisipasi Masyarakat dalam Penanggulangan Covid-19 di Desa Kuma Selatan Kecamatan Essang Selatan Kabupaten Kepulauan Talaud*.

Mekarisce, A. A. (2020). *Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat*.  
<https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>

Para, R., Lambelanova, R., & Indrayani, E. (2017). *Implementasi Kebijakan Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) dalam Manajemen Pegawai di Kota Ambon Provinsi Maluku*.

Rijali, A. (2018). *Analisis Data Kualitatif*. 17(33).  
<https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>

- Runtunuwu, P. C. (2021). *Metodologi Penelitian*. Mitra Cendekia Media.
- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government dalam Aplikasi Sampurasun Purwakarta. *Kinerja*, 18(4), 590–598.
- Setianingrum, T., & Tsalatsa, Y. (2016). *Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik pada Pengelolaan Pengaduan Kasus UPIK di Kota Yogyakarta*. 24, 1–25.
- Sijabat, M., & Purba, E. (2020). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian terhadap Pengembangan Karir di Satuan Polisi Pamong Praja Kota Pematangsiantar. *Jurnal Ekonomi*, 2(1), 2302–5964. <https://doi.org/10.36985/manajemen.v2i1.342>
- Sofianti, M., Malik, I., & Parawu, H. E. (2021). *Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Kepolisian Sektor Alla Kabupaten Enrekang*.
- Sopiah, & Sangadji, E. M. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. CV Andi Offset.
- Sosiawan, E. A. (2008). Evaluasi Implementasi E-Government pada Situs Web Pemerintah Daerah di Indonesia: Prespektif Content Dan Manajemen. *Seminar Nasional Informatika*.
- Sulistiyani, A. T., & Rosidah. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Gava Media.
- Syafiie, I. K. (2011). *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. PT Bumi Aksara.
- Syamsurizal. (2016). Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi. *Jurnal Warta Edisi* 49, 29–38. <https://doi.org/10.36665/jusie.v6i01.414>
- Tanujaya, C. (2017). Perancangan Standart Operational Procedure Produksi Pada



Perusahaan Coffein. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 2(1).

Wulandari, D. A., & Utomo, I. H. (2021). Responsivitas Dinas Kesehatan Kabupaten Karanganyar dalam Upaya Menurunkan Angka Kematian Ibu (AKI) dan Angka Kematian Bayi (AKB) di Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Wacana Publik*, 1(1), 117–127.

Yahya, A. S. (2017). Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg) Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sanggau Provinsi Kalimantan Barat Civil Service Management Information System At Sanggau District West Borneo Province. *Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG)*.

Yuliani, W. (2018). *Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif dalam Prespektif Bimbingan dan Konseling*. 2(2). <https://doi.org/10.22460/q.v1i1p1-10.497>

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor : 17 Tahun 2000 Tentang Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Departemen Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

