

Implementasi Aplikasi Smart ASN dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo

Oleh:

Rizal Angger Pangestu (222020100160)

Dosen Pembimbing:

Dr. Isnaini Rodiyah. M.Si

Progam Studi Administrasi Publik
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Maret, 2026

Pendahuluan

Pelayanan publik didefinisikan oleh UU Nomor 25 Tahun 2009 sebagai rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan berupa barang, jasa, atau administratif bagi setiap warga negara sesuai peraturan perundang-undangan. Dalam lingkup administrasi negara, konsep ini juga mencakup Pelayanan Publik Internal, yaitu layanan yang disediakan instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan mendukung kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN), mulai dari administrasi kepegawaian hingga pengembangan kompetensi. Transformasi layanan ini kini berpijak pada Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) melalui Perpres Nomor 95 Tahun 2018 dan Keputusan Kepala BKN Nomor 57.3 Tahun 2024, yang mewajibkan digitalisasi manajemen kepegawaian guna menciptakan birokrasi yang lebih cepat, akurat, transparan, dan akuntabel. Sebagai bagian dari kebijakan digitalisasi tersebut, berbagai instansi daerah mulai menerapkan sistem digital, salah satu contohnya adalah Kabupaten Sidoarjo yang menggunakan aplikasi Smart ASN untuk meningkatkan efisiensi administrasi kepegawaian secara nyata.

Pendahuluan

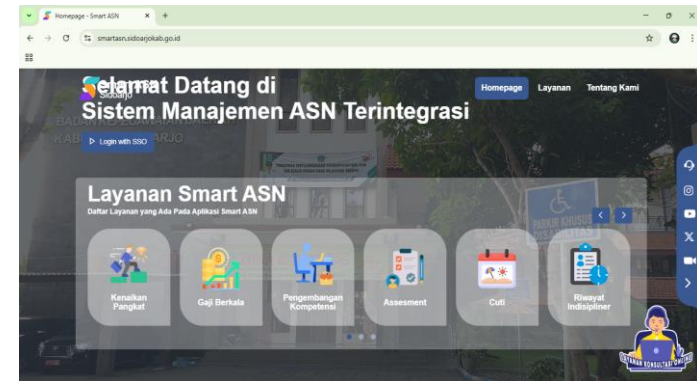
Smart ASN adalah aplikasi manajemen kepegawaian yang mengintegrasikan berbagai fungsi dalam satu platform. Di Kabupaten Sidoarjo, aplikasi Smart ASN telah diimplementasikan oleh Badan Kepegawaian Daerah (BKD) sejak tahun 2024 sebagai langkah untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi pengelolaan data. Platform ini menyediakan 13 menu yang mencakup manajemen surat, *e-kinerja*/SKP, gaji berkala, pengembangan kompetensi, izin kawin, izin cerai, pensiun, mutasi, kenaikan pangkat, asesmen, cuti, riwayat indisipliner, dan karis/karsu. Pengguna utama Smart ASN mencakup seluruh PNS dan PPPK di lingkungan instansi pemerintah. Manfaat penerapan ini terlihat pada peningkatan efisiensi administrasi, kemudahan akses layanan. Tujuannya adalah mengintegrasikan seluruh layanan dan data kepegawaian BKD Kabupaten Sidoarjo ke dalam satu platform terpusat guna menjamin akurasi data, mencegah duplikasi, serta mewujudkan tata kelola pemerintahan cerdas (*smart government*) yang transparan.

Tahun	Jumlah Pengguna
2024	12.935
2025	13.461

Tabel 1. Rekapitulasi Jumlah Pengguna Aplikasi Smart ASN di Kabupaten Sidoarjo

Gap Masalah

Implementasi Smart ASN di BKD Kabupaten Sidoarjo masih menghadapi tantangan dalam meningkatkan kualitas layanan. **Pertama**, terkait tata kelola dan arsitektur data, terdapat kondisi di mana basis data kepegawaian belum sepenuhnya terstruktur sesuai standar kebutuhan sistem, serta masih ditemukannya redundansi data yang berdampak pada efisiensi administrasi. **Kedua**, terkait integrasi dan sinkronisasi sistem, Proses penyelarasan data antara sistem internal BKD dengan pangkalan data pemerintah pusat masih memerlukan waktu penyesuaian (lag time) serta kebutuhan koordinasi yang bersifat berkelanjutan. **Ketiga**, terkait kapasitas layanan dukungan teknis pengguna. Terdapat kesenjangan antara kapasitas sumber daya dengan kebutuhan layanan teknis, yang teridentifikasi dari durasi waktu respons (response time) helpdesk dalam menangani kendala operasional yang dialami oleh ASN. Hal ini menandakan adanya gap (kesenjangan) dalam aspek sumber daya dan komunikasi, yang berpotensi memengaruhi efektivitas implementasi aplikasi Smart ASN secara keseluruhan.



Gambar 1. Tampilan Aplikasi Smart ASN

Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
Raino Wiwoho dan Fera Diana (2023)	EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI SMART ASN DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN BUNGO	penerapan Aplikasi SMART ASN dalam meningkatkan pengawasan terhadap kedisiplinan pegawai Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bungo sudah terlaksana dengan baik. Namun karena masih terdapat beberapa hambatan dalam penerapannya, maka dapat dinilai kurang efektif. Hambatan tersebut, yaitu saat aplikasi tidak dapat diakses sehingga pegawai harus melaporkan kehadirannya ke Urusan Kepegawaian dan melakukan presensi manual.
Dapit (2023)	ANALISIS PENGEMBANGAN KOMPETENSI APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPEGAWAIAN PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAERAH KABUPATEN BANGKA SELATAN	menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kabupaten Bangka Selatan telah tergolong baik namun masih belum optimal.
Lailul Mursyidah, Isnaini Rodiyah, Nur Maghfirah Aesthetika, Ikhsan Setiawan, Radita Andriana Madjid (2021)	Customer-Driven Service Standards dalam Penerapan Citizen Charter di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo	menunjukkan bahwa standar layanan yang berorientasi pada pelanggan ditandai dengan formulasi standar layanan sesuai dengan visi dan misi Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo dan diinformasikan melalui situs web resmi Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo.

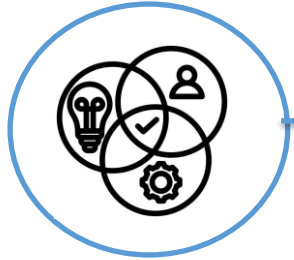
Rumusan Masalah

Bagaimana implementasi aplikasi Smart ASN dalam meningkatkan kualitas layanan kepegawaian di BKD Kabupaten Sidoarjo ?

Tujuan

Menganalisis & Mendeskripsikan implementasi aplikasi Smart ASN dalam meningkatkan kualitas layanan kepegawaian di BKD Kabupaten Sidoarjo.

Metode



Jenis Penelitian:
Kualitatif dengan Pendekatan Deskriptif



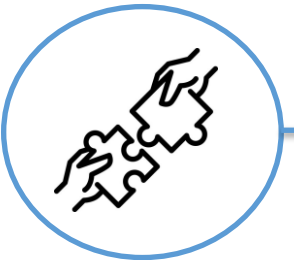
Lokasi Penelitian:
Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo



Fokus Penelitian:
Implementasi Aplikasi SMART ASN di BKD Sidoarjo



Teknik Pengumpulan Data:
Observasi, Wawancara dan Dokumentasi



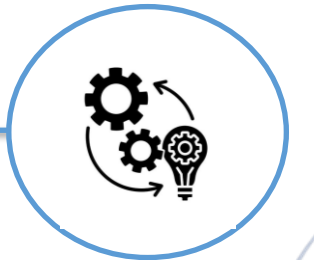
Jenis dan Sumber Data:
Data primer (observasi dan wawancara) Data Sekunder (Studi Literatur)



Teknik Penentuan Informan:
Purposive Sampling



Informan:
Tim IT BKD, Kabid Penilaian Kompetensi ASN, Pengelola Data & Informasi, serta Staf Tata Kelola Informatika.



Teknik Analisis Data:
(Miles & Huberman, 1984):
Pengumpulan Data, Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan

Pembahasan

- **Komunikasi**

Dalam perspektif George C. Edwards III, aspek komunikasi merupakan elemen krusial dalam keberhasilan implementasi kebijakan yang mencakup tiga dimensi utama, yaitu transmisi, kejelasan, dan konsistensi. Berdasarkan temuan penelitian, dimensi transmisi telah dilakukan melalui berbagai media seperti sosialisasi langsung, surat resmi, dan platform digital, sementara dimensi kejelasan terlihat dari upaya penyampaian informasi terkait penggunaan sistem serta mekanisme peralihannya, dan dimensi konsistensi tercermin dari penerapan kebijakan secara bertahap hingga diberlakukannya sistem satu pintu. Namun demikian, variasi dalam penerimaan informasi dan pengalaman pelaksana menunjukkan bahwa ketiga dimensi tersebut belum sepenuhnya merata di seluruh tingkat pelaksana. Temuan ini sejalan dengan penelitian Raino Wiwoho dan Fera Diana yang menunjukkan bahwa implementasi Smart ASN mampu mendukung kinerja pegawai, meskipun masih menghadapi kendala teknis seperti error dan kesulitan akses, yang mengindikasikan bahwa keberhasilan sistem digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh efektivitas komunikasi dan pendampingan pengguna. Selain itu, penelitian Lailul Mursyidah, Isnaini Rodiyah, dan tim juga menegaskan bahwa kendala komunikasi serta kompleksitas birokrasi masih menjadi tantangan dalam pelayanan kepegawaian di BKD Kabupaten Sidoarjo, sehingga memperkuat bahwa aspek komunikasi memegang peran penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan berbasis sistem digital.



Gambar 2. Sosialisasi Aplikasi Smart ASN

Pembahasan

- **Sumber Daya**

Dalam perspektif George C. Edwards III, sumber daya merupakan variabel krusial dalam implementasi kebijakan yang mencakup tenaga kerja, sarana prasarana, serta dukungan teknis. Ketersediaan dan pengelolaan sumber daya yang optimal menjadi faktor penentu keberhasilan pencapaian tujuan kebijakan. Dalam studi ini, aspek sumber daya manusia diwujudkan melalui keberadaan tim pengembang dan pengelola pada setiap modul, sementara sarana prasarana didukung oleh perangkat kerja dan jaringan internet dalam operasional aplikasi. Temuan ini menunjukkan bahwa implementasi Smart ASN didukung oleh sinergi berbagai sumber daya. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Raino Wiwoho dan Fera Diana yang menyatakan bahwa implementasi Smart ASN berbasis teknologi mampu mendukung kinerja pegawai, namun tetap membutuhkan kesiapan sarana dan kapabilitas sistem, serta diperkuat oleh penelitian Lailul Mursyidah, Isnaini Rodiyah, dan tim yang menegaskan bahwa keberadaan tenaga ahli dan tata kelola kelembagaan berperan penting dalam menunjang operasional layanan kepegawaian. Dengan demikian, pemanfaatan sumber daya dalam implementasi Smart ASN di BKD Kabupaten Sidoarjo tercermin melalui keterlibatan SDM, pembagian tugas berbasis modul, serta dukungan fasilitas teknis sebagai bagian dari pelaksanaan kebijakan.

Pembahasan

- **Sumber Daya**

No	Nama	Jabatan	Tupoksi
1	Mahardina Devi Triani, S.Kom	Pranata Komputer	Modul Simpeg (data kepegawaian)
2	Septian Dwi Pratama, S.Kom	Pengolah Data dan Informasi	Modul Aktivitas Harian, Laporan Kinerja
3	Nur Indriani Aprilliyanti, S.STP., M.HP	Analisis SDM Aparatur Ahli Muda	Modul Kenaikan Pangkat
4	Muhammad Jauhari Firdaus, S.E.	Pengolah Data dan Informasi	Modul Kenaikan Jabatan, Uji Kompetensi
5	Yumas Norma Dewanti, S.Tr.IP	Pengolah Data dan Informasi	Modul Izin Nikah, Izin Cerai
6	Nura Al Ahmadi, S.EI	Analisis SDM Aparatur Ahli Muda	Modul Disiplin
7	Fatekul Muqis	Pengolah Data dan Informasi	Modul Pensiun
8	Dinda Meidiyanti, S.Sos	Analisis SDM Aparatur Ahli Muda	Modul Diklat, Manajemen Gelar
9	Nurul Hidayat, S.H	Penelaah Teknis Kebijakan	Modul Cuti

Tabel 2. Pembagian Tugas Pengelola Smart ASN BKD Kabupaten Sidoarjo

Pembahasan

- **Disposisi (sikap Pelaksana)**

Berdasarkan teori George C. Edward III, indikator disposisi dalam implementasi kebijakan berfokus pada kecenderungan sikap, komitmen, dan insentif pelaksana terhadap tujuan program. Hasil temuan di BKD Kabupaten Sidoarjo menunjukkan pelaksana menunjukkan sikap menerima dan mendukung implementasi aplikasi Smart ASN, yang tercermin dari pandangan bahwa aplikasi mampu mengintegrasikan data, mempermudah pemantauan, serta membantu pelaksanaan tugas sehari-hari. Penerimaan ini juga didukung oleh manfaat yang dirasakan secara langsung, seperti kemudahan akses data dan peningkatan efisiensi kerja, serta ditunjukkan melalui penggunaan aplikasi secara rutin sebagai bentuk keterlibatan aktif dalam implementasi kebijakan. Hal ini selaras dengan perspektif George C. Edwards III bahwa dimensi disposisi mencakup pemahaman, sikap, dan komitmen pelaksana yang berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi kebijakan. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Raino Wiwoho dan Fera Diana yang menunjukkan bahwa sikap positif pelaksana terhadap sistem digital muncul ketika aplikasi mampu meningkatkan produktivitas serta mempermudah akses informasi dan pelayanan, sehingga memperkuat bahwa dukungan dan penerimaan pelaksana menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan berbasis digital.

Pembahasan

- **Struktur Birokrasi**

Berdasarkan perspektif George C. Edwards III, struktur birokrasi memiliki peran penting dalam menentukan efektivitas implementasi kebijakan melalui kejelasan organisasi, pembagian kewenangan, dan prosedur operasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerangka organisasional di BKD Kabupaten Sidoarjo telah berjalan dengan baik melalui adanya SOTK dan pembagian tugas yang jelas, sehingga mendukung implementasi Smart ASN, meskipun SOP khusus belum sepenuhnya terdokumentasi. Temuan ini menguatkan literatur sebelumnya, di mana Raino Wiwoho dan Fera Diana menyatakan bahwa efektivitas implementasi sistem dipengaruhi oleh integrasi sistem dan pembagian peran yang jelas, serta diperkuat oleh Lailul Mursyidah yang menegaskan bahwa pelayanan tetap dapat berjalan selama tugas dan fungsi organisasi terdistribusi dengan baik meskipun SOP belum optimal, sehingga dapat disimpulkan bahwa implementasi Smart ASN telah didukung oleh struktur birokrasi yang jelas, namun masih memerlukan penguatan SOP agar pelaksanaan kebijakan lebih optimal.



Gambar 3. Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) BKD Sidoarjo

Kesimpulan

Implementasi aplikasi Smart ASN di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Sidoarjo secara umum telah berjalan dengan baik sebagai bagian dari transformasi digital dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan kepegawaian. Ditinjau dari **aspek komunikasi**, proses penyampaian informasi telah dilaksanakan secara terintegrasi, baik melalui mekanisme daring maupun luring, meskipun jangkauannya belum sepenuhnya merata di seluruh tingkat pelaksana. **Dari sisi sumber daya**, kebijakan ini didukung oleh infrastruktur teknologi yang memadai serta pembagian tugas pengelola yang terstruktur berdasarkan modul-modul tertentu. Selain itu, **disposisi pelaksana** menunjukkan sikap yang positif, di mana para pelaksana menerima dan memanfaatkan aplikasi secara rutin karena dinilai mampu mempermudah pelaksanaan tugas sehari-hari. **Secara struktural**, implementasi mengacu pada Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) yang jelas, meskipun masih diperlukan penguatan dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) yang lebih spesifik terkait penggunaan aplikasi. Secara keseluruhan, walaupun masih dijumpai hambatan teknis seperti duplikasi data dan keterlambatan respons dukungan teknis (helpdesk), aplikasi Smart ASN telah menjadi upaya strategis dalam mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang cerdas (smart government) di Kabupaten Sidoarjo.

Referensi

- Pemerintah Republik Indonesia. "Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik." 2009.
- Hermawan, K. T., Pusparani, I. G., dan Solihudin, D. "Transformasi Digital Layanan Kepegawaian Pemerintah Daerah Kota Cirebon: Studi Kasus Kebijakan Sistem Administrasi Manajemen Pemerintahan (SAMPEAN)." *Jurnal Studi Kebijakan Publik*, vol. 2, no. 1, pp. 13–26, 2023. doi: 10.21787/jskp.2.2023.13-26.
- Hardi, R., dan Gohwong, S. "E-Government Based Urban Governance on the Smart City Program in Makassar, Indonesia." *Journal of Contemporary Governance and Public Policy*, vol. 1, no. 1, pp. 12–17, 2020. doi: 10.46507/jcgpp.v1i1.10.
- Republik Indonesia. "Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik." 2008. [Online]. Tersedia: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/37589/uu-no-11-tahun-2008>.
- Badan Kepegawaian Negara (BKN). "Peraturan Badan Kepegawaian Negara tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi." 2019.
- BKD Kabupaten Sidoarjo. "Layanan Smart ASN." *bkd.sidoarjo.go.id*. Diakses pada: 12 Jan 2025. [Online]. Tersedia: <https://bkd.sidoarjo.go.id/template-1/001/1718072939>.
- Wiwoho, R. dan Diana, F. "The Effectiveness of Implementing the Smart ASN Application at the Office of the Ministry of Religious Affairs." *Journal of Government and Political Studies*, vol. 2, pp. 321–334, 2023.
- Mursyidah, L., Rodiyah, I., Aesthetika, N. M., Setiawan, I., dan Madjid, R. A. "Customer-Driven Service Standards of Citizen Charter in Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo." *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)*, vol. 9, no. 1, pp. 27–36, 2021. doi: 10.21070/jkmp.v9i1.1567.
- Dapit. "Analisis Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepegawaian Pada BKPSDM Kabupaten Bangka Selatan." pp. 1–12, 2023.
- Rahmatillah, A., Alqarni, W., dan Afrijal. "Implementasi Program Aceh Green Ditinjau Dari Perspektif Teori Implementasi Kebijakan Edward III." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP USK*, vol. 8, no. 3, 2023. [Online]. Tersedia: www.jim.unsyiah.ac.id/Fisip.
- Hermawan, S. dan Hariyanto, W. *Buku Ajar Metode Penelitian Bisnis (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Sidoarjo: Umsida Press, 2022. doi: 10.21070/2022/978-623-464-047-2.
- Assyakurrohim, D., Ikham, D., Sirodj, R. A., dan Afgani, M. W. "Metode Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif." *Jurnal Pendidikan Sains dan Komputer*, vol. 3, no. 01, pp. 1–9, 2022. doi: 10.47709/jpsk.v3i01.1951.
- Pangerapan, T. M., Kaawoan, J. E., dan Pangemanan, F. N. "Implementasi Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Terhadap Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Elektronik di BKPSDM Kabupaten Minahasa." *Jurnal Governance*, vol. 2, no. 2, 2022.
- Amiril, N. dan Choiriyah, I. U. "Implementation of E-Government through the Village Information System (SID): Study in Sugihwaras Village, Sidoarjo." pp. 1–15.
- Sormin, R. D. "The Effect of Communication, Resources, Disposition And Structure of Bureaucracy on Medical Participation (Study of George Edward III Policy Implementation Model)." *International Journal of Innovative Education Research*, vol. 9, no. 7, pp. 323–338, 2021. doi: 10.31686/ijer.vol9.iss7.3254.
- Mubarok, S., Zauhar, S., Etyowati, E., dan Suryadi, S. "Policy Implementation Analysis: Exploration of George Edward III, Marilee S. Grindle, and Mazmanian and Sabatier Theories." *Journal of Public Administration Studies*, vol. 5, no. 1, pp. 33–38, 2020. doi: 10.21766/ub.jpas.2020.005.01.7.
- Kania, I., et al. "The Analysis of the Village Law Implementation Policy By Using Edward III Model Approach in Garut." *International Seminar on Regional Dynamics Proceeding*, pp. 201–205, 2019. doi: 10.19184/issrd.v1i1.13735.
- Kogoya, Y., Togodly, A., Tingginehe, R. M., Ruru, Y., dan Bouway, D. "Evaluation of Policy Implementation (G. Edward III Theory) on the Stunting Prevention and Treatment Program at Waena Health Center." *Formosa Journal of Science and Technology*, vol. 3, no. 2, pp. 233–246, 2024.

