

Implementation of the Smart ASN Application to Improve the Quality of Personnel Services at the Badan Kepegawaian Daerah of Sidoarjo Regency

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

Rizal Angger Pangesthu¹⁾, Isnaini Rodiyah^{*2)}

¹⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: isnainirodiyah@umsida.ac.id

Abstract. *This study aims to analyze and describe the implementation of the Smart ASN application in improving the quality of personnel services at the Regional Personnel Agency (BKD) of Sidoarjo Regency. This research employs a descriptive qualitative method, with data collection techniques including interviews, observation, and documentation. The results of the study indicate that: (1) communication has been carried out through both direct and online socialization, although it has not been evenly distributed to all implementers; (2) resources are supported by human resources, task distribution based on modules, and technical facilities; (3) disposition reflects acceptance and utilization of the application by implementers in personnel-related activities; and (4) the bureaucratic structure refers to the Organizational Structure and Work Procedures (SOTK) with clear task distribution, although it is not yet fully supported by specific Standard Operating Procedures (SOPs).*

Keywords - Smart ASN, personnel services, policy implementation

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan implementasi aplikasi Smart ASN dalam meningkatkan kualitas layanan kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) komunikasi dilakukan melalui sosialisasi secara langsung dan daring, namun belum merata kepada seluruh pelaksana; (2) sumber daya didukung oleh sumber daya manusia, pembagian tugas berbasis modul, serta fasilitas teknis; (3) disposisi menunjukkan adanya penerimaan dan penggunaan aplikasi oleh pelaksana dalam kegiatan kepegawaian; dan (4) struktur birokrasi mengacu pada SOTK dengan pembagian tugas yang jelas, meskipun belum sepenuhnya didukung oleh SOP yang spesifik.*

Kata Kunci - Smart ASN, layanan kepegawaian, implementasi kebijakan

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan instrumen pemerintah dalam mengakomodasi kepentingan masyarakat secara luas. Merujuk pada UU Nomor 25 Tahun 2009, definisi pelayanan publik mencakup seluruh rangkaian aktivitas penyediaan barang, jasa, maupun layanan administratif yang berlandaskan pada regulasi yang berlaku. Dalam pelaksanaannya, Penyelenggaraan pelayanan publik wajib berpedoman pada standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai instrumen ukur utama. Standar tersebut berfungsi sebagai acuan dalam mengevaluasi kualitas layanan sekaligus representasi dari komitmen serta kewajiban penyedia layanan kepada publik. Tujuannya adalah untuk menjamin terciptanya pelayanan yang bermutu, efisien, sederhana, ekonomis, dan akuntabel[1].

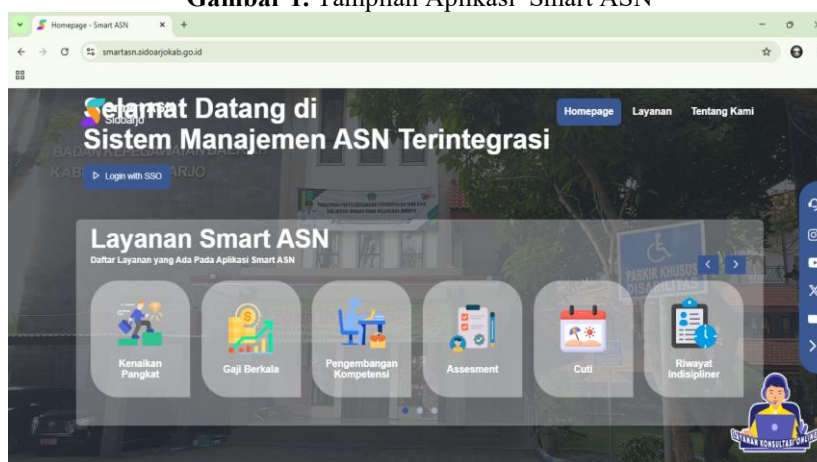
Dalam konteks administrasi negara, pelayanan publik tidak hanya mencangkup layanan kepada masyarakat luas, tetapi juga pelayanan internal kepada Aparatur Sipil Negara (ASN). Pelayanan Publik Internal bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) merujuk pada layanan yang disediakan oleh pemerintah atau instansi terkait untuk memenuhi kebutuhan dan mendukung kinerja para ASN[2]. Layanan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari administrasi kepegawaian hingga pengembangan kompetensi profesional. Pelayanan Publik Internal ini menjadi bagian penting dalam mendukung kinerja organisasi yang profesional, akuntabel dan transparan. Dalam rangka mencapai sasaran tersebut, berbagai upaya dilakukan pemerintah untuk meningkatkan mutu layanan dengan mendayagunakan inovasi teknologi informasi. Salah satu aspek utama dalam meningkatkan kualitas layanan kepegawaian adalah memastikan layanan yang diberikan kepada ASN memiliki kecepatan, akurasi, serta kemudahan akses.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam aspek layanan kepegawaian, pemerintah terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Salah satu strategi yang digunakan adalah penerapan digitalisasi dalam manajemen kepegawaian. Digitalisasi dianggap sebagai solusi untuk menghadapi berbagai tantangan birokrasi,

seperti pelayanan yang lambat, kurang transparan, dan sulit diakses. Proses transformasi ini bertujuan untuk menghadirkan pelayanan yang efisien, terbuka, serta dapat diakses oleh semua kalangan masyarakat[3]. Dalam mewujudkan digitalisasi yang efektif, diperlukan kebijakan yang mendukung serta regulasi yang jelas agar implementasi dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan.

Namun, mewujudkan transformasi digital yang inklusif dan berkelanjutan bukanlah hal yang sederhana. Untuk mendukung penerapan teknologi informasi dalam kepegawaian, pemerintah Indonesia juga telah menetapkan berbagai regulasi. UU No. 11 Tahun 2008 yang mengatur ITE (Informasi dan Transaksi Elektronik), ditegaskan bahwa segala bentuk informasi maupun dokumen elektronik, termasuk salinan cetaknya, diakui sebagai instrumen bukti yang sah di mata hukum[4]. Implementasi digitalisasi tersebut merupakan perwujudan dari amanat Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 terkait SPBE guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang kredibel, efektif, dan transparan[5]. Upaya ini diperkuat dengan Keputusan Kepala BKN Nomor 57.3 Tahun 2024 yang menjadi landasan teknis dalam mengintegrasikan teknologi informasi pada manajemen kepegawaian. [6]. Sebagai bagian dari kebijakan digitalisasi, berbagai instansi daerah mulai menerapkan sistem digital. Salah satu contohnya adalah Kabupaten Sidoarjo yang menggunakan aplikasi Smart ASN untuk meningkatkan efisiensi administrasi kepegawaian.

Gambar 1. Tampilan Aplikasi Smart ASN



Sumber : Website Aplikasi Smart ASN <https://smartasn.sidoarjojab.go.id/>

Aplikasi Smart ASN adalah aplikasi manajemen kepegawaian yang mengintegrasikan berbagai fungsi kepegawaian dalam satu platform, seperti manajemen data, kontrol, dan pengelolaan informasi kepegawaian secara singkat[7]. Di Kabupaten Sidoarjo, aplikasi Smart ASN telah diimplementasikan oleh Badan Kepegawaian Daerah (BKD) sejak tahun 2024 sebagai salah satu langkah dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi pengelolaan data kepegawaian. BKD Sidoarjo memanfaatkan aplikasi ini untuk mempermudah pengelolaan data ASN. Aplikasi ini memiliki sekitar 13 menu utama, antara lain Manajemen Data ASN berfungsi sebagai basis utama pengelolaan data pribadi dan riwayat kepegawaian ASN, sedangkan Manajemen Surat digunakan untuk pengajuan, disposisi, dan pengarsipan surat kepegawaian secara digital. Menu E-Kinerja/SKP mendukung proses penilaian dan pemantauan kinerja ASN, sementara Gaji Berkala dan Kenaikan Pangkat berfungsi untuk mengelola proses administratif terkait hak dan jenjang karier ASN. Selain itu, menu Mutasi dan Pensiun digunakan untuk pengelolaan perpindahan pegawai serta pengusulan dan administrasi pensiun.

Selain layanan utama tersebut, Smart ASN juga menyediakan menu pendukung yang melengkapi siklus pengelolaan kepegawaian. Menu Cuti memungkinkan pengajuan dan persetujuan cuti secara daring, sedangkan Pengembangan Kompetensi berfungsi untuk mengelola pelatihan dan peningkatan kapasitas ASN. Menu Izin Kawin/Cerai digunakan untuk pengelolaan perizinan kepegawaian sesuai ketentuan yang berlaku, sementara Asesmen berfungsi dalam penilaian kompetensi dan potensi ASN. Adapun menu Riwayat Disipliner digunakan untuk pencatatan pelanggaran dan sanksi disiplin pegawai, serta Karis/Karsu untuk pengelolaan kartu istri dan kartu suami ASN. Secara keseluruhan, keberadaan menu-menu tersebut menunjukkan bahwa Smart ASN dirancang sebagai sistem manajemen kepegawaian yang komprehensif, terintegrasi, dan mendukung peningkatan efisiensi serta transparansi tata kelola kepegawaian di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo.

Pengguna utama aplikasi Smart ASN adalah Aparatur Sipil Negara (ASN), baik yang berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK), di lingkungan instansi pemerintah yang telah mengadopsi sistem manajemen kepegawaian berbasis digital. Manfaat penerapan Smart ASN terlihat pada meningkatnya efisiensi proses administrasi kepegawaian, kemudahan akses layanan bagi ASN, serta berkurangnya ketergantungan pada proses manual dan dokumen fisik. Tujuan Smart ASN adalah mengintegrasikan seluruh layanan dan data kepegawaian BKD Kab. Sidoarjo ke dalam satu platform terpusat yang efektif dan efisien guna menjamin akurasi data, mencegah duplikasi, serta mewujudkan tata kelola pemerintahan cerdas (smart government) yang

transparan. Secara operasional, aplikasi Smart ASN di Kabupaten Sidoarjo diakses melalui platform berbasis web yang telah terintegrasi dengan sistem *Single Sign-On (SSO)*, sehingga pengguna hanya perlu melakukan satu kali autentikasi untuk mengakses seluruh layanan kepegawaian. Setelah login, pengguna diarahkan menuju halaman dashboard yang menyajikan data kepegawaian terintegrasi, seperti aktivitas kinerja, riwayat jabatan, dan data pendukung lainnya, serta dapat langsung mengakses berbagai layanan kepegawaian, seperti e-kinerja, cuti, pengembangan kompetensi, dan perizinan, tanpa perlu melakukan login ulang, yang menunjukkan bahwa Smart ASN dirancang sebagai sistem terintegrasi untuk meningkatkan efisiensi administrasi kepegawaian.

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

No	Tahun	Jumlah Pengguna
1	2024	12.935
2	2025	13.461

Sumber : Diolah BKD Sidoarjo (2025)

Implementasi ini diharapkan dapat mengurangi birokrasi yang berbelit dan mempercepat proses pelayanan kepegawaian. Dengan menggantikan sistem manual yang lambat, layanan digital dapat menghadirkan efisiensi dan akurasi yang lebih baik. Dalam konteks pengelolaan kepegawaian, Penggunaan aplikasi Smart ASN bertujuan untuk mengoptimalkan efisiensi, transparansi, serta akurasi pelayanan. Langkah strategis ini diambil guna memacu peningkatan kualitas manajemen kepegawaian secara menyeluruh.

Sejauh ini Pelayanan administrasi melalui Smart ASN masih mengalami berbagai kendala, sebagaimana yang dijelaskan pada beberapa hasil penelitian terdahulu yakni, pertama Penelitian terdahulu yang dilakukan Raino Wiwoho dan Fera Diana menunjukkan bahwa, melalui penggunaan sistem Smart ASN, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bungo dinilai mampu memberikan dampak positif terhadap pengawasan serta tingkat disiplin kerja aparatur. Namun, hambatan seperti error atau kesulitan akses aplikasi masih menjadi tantangan utama, sehingga presensi manual masih digunakan untuk pengawasan kinerja[8].

Selanjutnya, penelitian oleh Lailul Mursyidah, Isnaini Rodiyah, dan tim (2021) dalam jurnal JKMP yang berjudul "*Customer-Driven Service Standards of Citizen Charter in Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo*" juga sangat relevan. Penelitian ini menekankan bahwa keberhasilan pelayanan publik, khususnya layanan kepegawaian, dipengaruhi oleh penyusunan standar pelayanan yang mengacu pada kebutuhan pengguna layanan (dalam hal ini adalah ASN). Penelitian ini menemukan bahwa standar pelayanan BKD Kabupaten Sidoarjo telah disusun berdasarkan visi dan misi organisasi serta dipublikasikan secara daring dan luring melalui situs resmi, sebagai bentuk komitmen terhadap transparansi dan kualitas layanan. Namun, kendala seperti sulitnya komunikasi ke tingkat bawah dan panjangnya rantai birokrasi masih menjadi tantangan[9].

Peningkatan mutu layanan administrasi pegawai juga sangat dipengaruhi oleh faktor kompetensi aparatur. Hal ini selaras dengan temuan riset Dapit di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kabupaten Bangka Selatan menunjukkan bahwa meskipun pengembangan kompetensi ASN sudah tergolong baik, masih terdapat beberapa hambatan seperti keterbatasan anggaran, kuota pelatihan, serta motivasi yang rendah. Hambatan-hambatan tersebut perlu diatasi agar pelayanan kepegawaian dapat berjalan lebih optimal. Meskipun aplikasi Smart ASN telah diterapkan untuk meningkatkan efisiensi administrasi kepegawaian, dalam praktiknya masih ditemukan beberapa kendala yang perlu diatasi agar sistem ini dapat berjalan optimal[10].

Implementasi aplikasi Smart ASN di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Sidoarjo menghadapi beberapa tantangan dalam upaya peningkatan kualitas layanan kepegawaian. 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.

Dalam konteks implementasi kebijakan, keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan internal ASN dapat dianalisis melalui kerangka teori Edward III yang menyoroti empat faktor utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi (sikap pelaksana), dan struktur birokrasi. Komunikasi yang efektif berfungsi untuk memastikan tujuan serta prosedur kebijakan dapat dipahami oleh seluruh pihak yang terlibat. Sementara itu, ketersediaan sumber daya, seperti teknologi, infrastruktur, dan kompetensi pegawai, menjadi faktor penting dalam mendukung proses implementasi. Disposisi atau sikap pelaksana turut menentukan keberhasilan, terutama dalam membangun komitmen

terhadap digitalisasi. Di sisi lain, struktur birokrasi yang mendukung, termasuk adanya sistem pengawasan dan koordinasi yang baik, menjadi faktor penunjang keberlanjutan transformasi tersebut[11].

Pelaksanaan aplikasi Smart ASN merupakan wujud adaptasi strategis pemerintah dalam merespons kompleksitas administrasi kepegawaian guna menciptakan tata kelola layanan internal yang lebih efisien dan transparan. Munculnya ketimpangan antara teori kebijakan dengan praktik di lapangan berisiko menghalangi tercapainya potensi penuh dari sistem digital ini bagi organisasi. Untuk membedah fenomena tersebut secara objektif, Penelitian ini mengadopsi teori implementasi kebijakan George Edward III sebagai landasan analisis. Berdasarkan urgensi tersebut, penelitian ini berfokus pada dinamika penerapan aplikasi serta identifikasi kendala aktual yang menyertainya, dengan tujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan implementasi aplikasi Smart ASN di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini akan mengkaji bagaimana implementasi aplikasi Smart ASN dalam meningkatkan kualitas layanan kepegawaian di BKD Kabupaten Sidoarjo. Melalui studi ini, diharapkan lahir berbagai rumusan strategis yang dapat menjadi landasan dalam meningkatkan implementasi aplikasi Smart ASN guna mendukung transformasi digital dalam tata kelola kepegawaian.

II. METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif deskriptif, sebuah teknik penelitian yang menurut Strauss dan Corbin (1997) tidak mengandalkan prosedur kuantifikasi atau statistik dalam merumuskan temuannya. Fokus utama dari metode ini adalah memahami fenomena secara mendalam, seperti aktivitas sosial, sejarah, operasional organisasi, serta ragam perilaku dalam kehidupan masyarakat[12]. Lokasi penelitian ini berada di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini berfokus pada implementasi aplikasi Smart ASN dalam meningkatkan kualitas layanan kepegawaian di BKD Kabupaten Sidoarjo. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai instrumen sistematis untuk memperoleh informasi yang diperlukan[13]. Data yang diolah dalam kajian ini bersumber dari data primer serta data sekunder untuk mendukung kedalaman analisis. Data primer dalam penelitian ini bersumber dari wawancara dengan informan utama, yaitu Bapak Handi Triwahono selaku Tim IT di BKD Kabupaten Sidoarjo, serta informan pendukung yang juga merupakan pengguna aplikasi, yaitu Ibu Dyta Trisnari selaku Kepala Bidang Penilaian Kompetensi ASN, Ibu Ayu Riska selaku Pengelola Data dan informasi pada Bidang Pengembangan Kompetensi di BKD Kabupaten Sidoarjo dan Bapak Royyan selaku Pengelola Database di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Sidoarjo. Data sekunder dalam penelitian ini bersumber dari berbagai dokumen kebijakan, informasi dari situs web resmi BKD Kabupaten Sidoarjo dan situs web resmi Smart ASN Sidoarjo, serta literatur yang berkaitan dengan implementasi teknologi dalam administrasi kepegawaian. Penelitian ini mengacu pada teori Edward III, yang mengidentifikasi empat faktor utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Komunikasi mencakup proses sosialisasi kebijakan kepada pegawai dan pemangku kepentingan. Sumber daya meliputi kesiapan tenaga kerja, anggaran, dan teknologi pendukung. Disposisi pelaksana mencerminkan sikap dan komitmen pegawai dalam memanfaatkan aplikasi. Sementara itu, struktur birokrasi berkaitan dengan prosedur dan regulasi yang mendukung implementasi aplikasi ini[14]. Metode *purposive sampling* digunakan dalam proses pemilihan informan, yaitu teknik penentuan informan dengan cara memilih individu yang dianggap memiliki karakteristik sesuai dengan kebutuhan penelitian serta relevan dengan tujuan penelitian yang dilakukan. Pendekatan analisis data dalam penelitian ini merujuk pada model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman yang terdiri dari empat langkah, yakni (1) pengumpulan data dengan menggunakan dokumentasi adalah pengumpulan data mentah di lapangan selama proses penelitian berlangsung, observasi, dan wawancara, (2) reduksi data untuk menyederhanakan data menjadi ringkasan, pemfokusan dan transformasi data yang dikumpulkan saat proses pengumpulan data berlangsung dan dimulai ketika peneliti memfokuskan wilayah penelitiannya (3) penyajian data, berisi informasi secara sistematis dan logis yang memungkinkan penarikan kesimpulan secara mudah (4) penarikan kesimpulan, data dicatat, diuraikan, dan dikelompokkan secara berbagai macam proporsi sehingga dapat menarik kesimpulan dari temuan data[15][16].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam perspektif George C. Edward III, efektivitas eksekusi sebuah kebijakan sangat bergantung pada empat pilar krusial. Pilar-pilar tersebut meliputi proses komunikasi yang efektif, ketersediaan sumber daya yang memadai, disposisi atau kecenderungan sikap dari para aktor pelaksana, serta dukungan dari struktur birokrasi yang tertata. Berdasarkan keempat faktor dalam model implementasi kebijakan tersebut, analisis selanjutnya difokuskan pada masing-masing indikator untuk melihat sejauh mana implementasi kebijakan berjalan di lapangan. Setiap indikator akan dibahas secara lebih rinci berdasarkan hasil wawancara dan temuan penelitian, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai kekuatan maupun kendala dalam pelaksanaan kebijakan. Adapun

pembahasan berikut disusun secara sistematis sesuai dengan indikator komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

A. Komunikasi

Secara konseptual, komunikasi merupakan mekanisme pendistribusian arahan dari perumus kebijakan kepada aktor pelaksana di tingkat operasional. Merujuk pada kerangka teoritis George C. Edwards III, aspek interaksi ini menempati posisi sebagai determinan utama yang mengendalikan efektivitas proses eksekusi sebuah regulasi. Akurasi dalam penyaluran pesan menuntut adanya transparansi, kesinambungan instruksi, serta kemudahan interpretasi bagi para pelaksana. Hal ini krusial guna memitigasi risiko terjadinya ambiguitas maupun penyimpangan makna dalam merealisasikan kebijakan tersebut di lapangan[17]. Lebih lanjut, dalam model pemikiran Edwards III, variabel komunikasi ini diuraikan ke dalam tiga pilar esensial, yakni: transmisi (penyaluran informasi), kejelasan (instruksi yang tidak membingungkan), dan konsistensi (perintah yang selaras)[18]. Berdasarkan wawancara dengan informan utama dan pendukung, dapat diketahui bahwa gambaran mengenai pelaksanaan komunikasi dalam implementasi aplikasi Smart ASN di Kabupaten Sidoarjo.

Bapak Handi Triwahono selaku selaku Tim IT di BKD Kabupaten Sidoarjo menyatakan:

“Penyampaian ke pegawai itu pastinya dengan surat pertama, bahwasannya, besok tanggal sekian kita mau sosialisasi sistem terbaru. Tapi, tidak serta-merta langsung kita cut-off semuanya. Jadi, sistem itu kami pilah semuanya di luar biar cara peralihannya smooth. Gitu kan, nanti kita giring. Ketika sudah digiring ke arah sana, per tanggal sekian nanti sudah memakai satu pintu. Ketika sudah tanggal, contohnya tanggal 2, tanggal 2 itu sudah cut-off. Gitu ya. Ya sudah, sudah cut-off yang di luar itu sudah tidak ada, jadi langsung masuk di rumah yang baru. Biar peralihannya smooth. Gitu ya. Kalau langsung cut-off, cut-off, cut-off, khawatirnya kan pasti ada frekuensi. Ya, namanya pegawai kan, wah, susah dan sebagainya. Makanya, di situ kami open, opennya gimana? Di helpdesk kami itu kan hampir melayani 24 jam. Pertama, kita kan awalnya sekitar 2 minggu, kita awal 2 minggu, nah 2 minggu itu untuk melayani kendala-kendala seperti itu, ada yang susah dan sebagainya. Nah, itu kan kita membuka layanan konsultasi kurang lebih 24 jam. Tapi ya, kalau masuk 24 jam, masuk cuma pembalas. Pembalasan mungkin jam kerja. Ya, diluar jam kerja, ya kita balas. Tapi, kalau jam-jam terlalu larut, jam 11 atau jam 1 pagi itu tidak mungkin. Paling ya, jam 6 atau jam apa, sesuai konsultasi yang masuk. Itu berjalan dua minggu setelah itu sudah-sudah, minim komplain dan sebagainya.”

Selanjutnya, Ibu Dyta Trisnasari selaku Kepala Bidang Penilaian Kompetensi ASN menyampaikan:

“Untuk cara mensosialisasikannya, waktu itu dilakukan secara online, secara offline. Jadi ketika ada kegiatan kepegawaian, disampaikan langsung kepada pengguna layanan di OPD, khususnya di Kasubag Umum Kepegawaian dulu untuk memberitahukan yang ada di instansinya. Jadi mulai dari staf, mulai yang ada di OPD tersebut disampaikan informasi bahwa ada Smart ASN yang dimiliki oleh BKD. Jadi untuk pengguna layanan supaya bisa lebih mudah, jadi sekarang tidak pakai, apa namanya, biasanya kan prosesnya itu lama, kayak gitu. Nah, sekarang ada Smart ASN ini bisa lebih cepat, bisa lebih mudah.”

Sementara itu, Bapak Royyan selaku Pengelola Database di Diskominfo menambahkan:

“Nah, kebetulan saya mungkin sosialisasinya sudah pernah dilakukan ya sama BKD, cuma saya sendiri belum pernah menerima sosialisasinya. Mungkin barangkali saya tidak hadir atau gimana. Jadi saya tidak pernah mengikuti sosialisasi Smart ASN. Saya hanya tiba-tiba sudah berubah, pegawai sudah mengikuti... harus melalui Smart ASN, sudah gitu saja. Terkait kendala teknis, bantuan atau layanan pengaduan? Ya, ada tersedia. Cuma kalau pengalamannya teman-teman itu yang mengalami kendala teknis, itu responnya lama, lambat.”

Untuk memperkuat temuan tersebut, peneliti juga memperoleh data pendukung berupa dokumentasi kegiatan sosialisasi. Dokumentasi tersebut disajikan pada gambar berikut:

Gambar 2. Sosialisasi Aplikasi Smart ASN



Sumber : Dokumentasi BKD Sidoarjo (2025)

Temuan tersebut menunjukkan bahwa proses transmisi informasi telah berjalan melalui beragam saluran komunikasi, baik yang bersifat formal maupun informal. Upaya seperti bersosialisasi secara langsung, menggunakan

media online, serta penyediaan layanan konsultasi mencerminkan adanya mekanisme komunikasi yang dirancang untuk mendukung implementasi kebijakan. Walaupun strategi komunikasi telah dijalankan, distribusinya masih belum merata sehingga belum semua pegawai menerima informasi tersebut secara utuh. Hal ini terlihat dari adanya informan yang tidak mengikuti sosialisasi serta pengalaman terkait keterlambatan respons layanan. Kondisi ini menggambarkan adanya variasi dalam penerimaan informasi, yang berpotensi memengaruhi pemahaman dan pelaksanaan kebijakan di tingkat pelaksana. Selain itu, perbedaan pengalaman antar informan menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi tidak semata-mata bergantung pada penyampaian informasi, melainkan juga pada jangkauan, kejelasan, serta keberlanjutan layanan komunikasi yang tersedia.

Dalam perspektif George C. Edwards III, aspek pertukaran informasi menjadi elemen krusial dalam keberhasilan eksekusi suatu regulasi, yang mana hal tersebut mencakup tiga pilar fundamental, yaitu transmisi, kejelasan, dan konsistensi[18]. Berdasarkan temuan penelitian, dimensi transmisi telah dilakukan melalui berbagai media seperti sosialisasi langsung, surat resmi, dan platform digital. Dimensi kejelasan terlihat dari upaya penyampaian informasi terkait penggunaan sistem baru serta mekanisme peralihannya. Sementara itu, dimensi konsistensi tercermin dari penerapan kebijakan secara bertahap hingga diberlakukannya sistem satu pintu. Meskipun demikian, variasi dalam penerimaan informasi dan pengalaman pelaksana menunjukkan bahwa ketiga dimensi tersebut belum sepenuhnya berjalan secara merata dalam seluruh lingkup pelaksana kebijakan.

Temuan dalam kajian ini menunjukkan adanya korelasi dengan studi yang dipublikasikan oleh Raino Wiwoho serta Fera Diana, yang mengindikasikan bahwa penerapan aplikasi SMART ASN mampu mendukung kinerja pegawai, namun masih dihadapkan pada berbagai kendala teknis seperti error dan kesulitan akses sistem. Situasi tersebut mengindikasikan bahwa keberhasilan penerapan sistem berbasis digital tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada efektivitas penyampaian informasi dan pendampingan kepada pengguna[8]. Selain itu, penelitian oleh Lailul Mursyidah, Isnaini Rodiyah, dan tim (2021) juga menunjukkan bahwa dalam konteks pelayanan kepegawaian di BKD Kabupaten Sidoarjo, kendala komunikasi ke tingkat pelaksana serta kompleksitas birokrasi masih menjadi tantangan[9]. Temuan tersebut sejalan dengan kondisi dalam penelitian ini, di mana tidak seluruh pelaksana menerima informasi secara merata terkait implementasi aplikasi Smart ASN. Dengan demikian, kedua penelitian terdahulu tersebut memperkuat bahwa aspek komunikasi dan penyampaian informasi sangat penting untuk keberhasilan penerapan kebijakan berbasis sistem digital.

B. Sumber Daya

Dalam kerangka pemikiran George C. Edward III, sumber daya merupakan salah satu instrumen vital yang menentukan tercapainya efektivitas suatu program. Komponen tersebut mencakup aspek tenaga kerja, alokasi finansial, durasi waktu, serta dukungan infrastruktur teknis. Tanpa dukungan fasilitas dan sarana yang mumpuni, proses eksekusi suatu kebijakan akan menghadapi hambatan besar untuk mencapai keberhasilan yang diharapkan[19]. Merujuk pada temuan primer yang dihimpun melalui serangkaian sesi tanya jawab dengan para narasumber, didapatkan keterangan sebagai berikut:

Bapak Handi Triwahono selaku Tim IT di BKD Kabupaten Sidoarjo menyatakan:

“Smart ASN ketika awal dibangun itu terdiri dari ada 13 orang. Tim pengembang Smart ASN itu awal 13 orang. Kemudian dalam perkembangannya tahun 2025 itu dari tim yang awal 13 orang pengembangnya itu menyusut jadi lima orang, yang terdiri dari beberapa SDM dari beberapa OPD. Kemudian untuk pengoperasian di Smart ASN, kami juga didukung oleh admin-admin dari masing-masing bidang di BKD. Semua menjadi admin Smart ASN untuk tupoksinya masing-masing. Jadi ketika mereka masuk di Smart ASN sudah kami bagi sesuai tugas pokok dan fungsi. Jadi tidak semua fitur terbuka untuk semua pegawai, tapi sesuai tanggung jawabnya masing-masing.”

Selanjutnya, Ibu Dyta Trisnasari selaku Kepala Bidang Penilaian Kompetensi ASN menyampaikan:

“Saya merasa kemampuan saya sudah sangat cukup untuk menggunakan Smart ASN, karena fitur-fitur yang ada di dalamnya memang mudah dipahami dan membantu saya sebagai PNS untuk melihat informasi kepegawaian yang dibutuhkan. Dari segi tampilan juga cukup mudah dipahami karena sudah ada petunjuk yang jelas, jadi kalau ada yang kurang jelas biasanya saya langsung tanya. Untuk fasilitas pendukung seperti jaringan internet dan perangkat kerja juga sudah memadai, baik saat di kantor maupun di rumah ataupun sedang mobile itu bisa mendukung karena mungkin sudah stabil, ya. Untuk perangkat, saya lebih sering menggunakan laptop, baik laptop dari BKD maupun laptop pribadi.”

Sementara itu, Ibu Ayu Riska selaku Pengelola Data dan Informasi pada Bidang Pengembangan Kompetensi menambahkan:

“Saya merasa kemampuan saya sudah cukup untuk menggunakan aplikasi Smart ASN. Untuk fasilitas pendukung seperti perangkat kerja (Handphone) dan internet juga sebagian besar sudah memadai.”

Selain hasil wawancara, sumber daya manusia dalam pengelolaan aplikasi Smart ASN juga didukung oleh pembagian tugas berdasarkan modul pada masing-masing pegawai. Distribusi peran tersebut sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 2. Pembagian Tugas Pengelola Smart ASN BKD Kabupaten Sidoarjo

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

Sumber : Diolah BKD Sidoarjo (2025)

Tabel tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan Smart ASN didukung oleh beberapa pegawai dengan jabatan dan tugas yang berbeda, seperti Pranata Komputer, Pengolah Data dan Informasi, serta Analisis SDM Aparatur Ahli Muda, yang masing-masing bertanggung jawab terhadap modul tertentu seperti Simpeg, Aktivitas Harian, Kenaikan Pangkat, Disiplin, hingga Pensiun.

Berdasarkan data primer yang dihimpun melalui proses tanya jawab serta dokumen pelengkap yang tersedia, aspek sarana pendukung dalam implementasi aplikasi Smart ASN di BKD Kabupaten Sidoarjo meliputi sumber daya manusia yang terdiri dari tim pengembang dan admin pada masing-masing bidang, serta fasilitas pendukung berupa perangkat kerja dan jaringan internet. Pembagian tugas dilakukan berdasarkan tugas pokok dan fungsi melalui pengelolaan modul tertentu. Selain itu, pengguna aplikasi menyampaikan bahwa kemampuan dalam menggunakan aplikasi serta dukungan fasilitas teknis pada umumnya dapat menunjang penggunaan aplikasi dalam kegiatan kepegawaian.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa sumber daya manusia dalam implementasi Smart ASN terdistribusi dalam dua peran utama, yaitu sebagai pengembang sistem dan sebagai pengelola operasional pada masing-masing bidang. Pembagian tugas berbasis modul sebagaimana ditunjukkan dalam tabel mencerminkan adanya pengorganisasian peran yang disesuaikan dengan tugas pokok dan fungsi. Perubahan jumlah tim pengembang dari waktu ke waktu menunjukkan adanya dinamika dalam ketersediaan sumber daya manusia. Sementara itu, keberadaan admin di setiap bidang menjadi bagian dari mekanisme operasional yang mendukung keberlangsungan penggunaan aplikasi. Dari sisi pengguna, kemampuan dalam mengoperasikan aplikasi serta dukungan fasilitas seperti peralatan operasional dan konektivitas siber, merupakan elemen fundamental dari aset organisasi yang memperlancar fungsionalitas sistem tersebut.

Berdasarkan perspektif George C. Edwards III, sumber daya merupakan variabel krusial dalam eksekusi regulasi yang meliputi aspek tenaga kerja, sarana prasarana, serta bantuan teknis pendukung lainnya[20]. Adanya ketersediaan serta manajemen aset yang mumpuni menjadi faktor penentu agar suatu kebijakan dapat terealisasi selaras dengan sasaran yang telah diputuskan. Dalam studi ini, aspek tenaga kerja diwujudkan melalui keberadaan tim pengembang dan pengelola pada masing-masing modul, sedangkan sumber daya fasilitas terlihat dari penggunaan perangkat kerja serta dukungan jaringan internet dalam operasional aplikasi. Temuan ini menegaskan bahwa implementasi kebijakan didukung oleh sinergi berbagai sumber daya dalam menunjang pelaksanaan sistem.

Temuan dalam kajian ini memiliki korelasi dengan studi yang dipublikasikan oleh Raino Wiwoho serta Fera Diana, yang mengindikasikan bahwa implementasi aplikasi SMART ASN didukung oleh pemanfaatan teknologi dalam

mendukung kinerja pegawai, namun tetap memerlukan kesiapan sarana, baik dari perspektif operator maupun kapabilitas sistem itu sendiri[8]. Di samping itu, kajian yang dipublikasikan oleh Lailul Mursyidah, Isnaini Rodiyah, dan tim (2021) juga menunjukkan bahwa dalam pelayanan kepegawaian, Keberadaan tenaga ahli serta tata kelola kelembagaan merupakan variabel yang berkontribusi signifikan dalam menunjang operasionalisasi layanan[9]. Berdasarkan analisis tersebut, pemanfaatan sarana dan prasarana dalam eksekusi Smart ASN pada lingkup BKD Kabupaten Sidoarjo terwujud melalui keterlibatan sumber daya manusia, pembagian tugas berbasis modul, serta dukungan fasilitas teknis yang digunakan dalam operasional sistem. Ketersediaan sumber daya tersebut menjadi bagian dari pelaksanaan kebijakan dalam mendukung penggunaan aplikasi Smart ASN.

C. Disposisi (Sikap Pelaksana)

Berdasarkan kerangka teoretis George C. Edward III mengenai eksekusi regulasi, kecenderungan perilaku atau disposisi para aktor pelaksana menjadi salah satu pilar penentu efektivitas pencapaian sasaran kebijakan. Dimensi disposisi ini mencakup kecenderungan sikap, integritas komitmen, serta kedalaman persepsi para staf operasional terhadap sasaran yang ingin dicapai melalui suatu regulasi. Ketika pelaksana menunjukkan dukungan dan sikap positif, mereka cenderung melaksanakan kebijakan dengan lebih efektif. Sebaliknya, kurangnya komitmen atau perbedaan pandangan dapat menjadi hambatan serius dalam proses implementasi[21]. Merujuk pada data primer yang dikumpulkan melalui sesi tanya jawab bersama para narasumber, terangkum keterangan sebagai berikut:

Bapak Handi Triwahono selaku Tim IT di BKD Kabupaten Sidoarjo menyatakan:

"Kalau dari saya sih malah sangat mendukung. Jadi memang arahnya dari yang awal itu aplikasi setiap layanan punya aplikasi sendiri-sendiri, itu data jadi terfragmentasi. Di Smart ASN ini datanya kami satukan menjadi satu data. Jadi kita untuk maintenance tidak butuh effort yang besar. Smart ASN juga sudah terintegrasi dengan Kominfo, dengan BPKAD, dan juga dengan BKN. Jadi satu data ini bisa digunakan bersama."

Selanjutnya, Ibu Dyta Trisnasari selaku Kepala Bidang Penilaian Kompetensi ASN menyampaikan:

"Alhamdulillah, saya sangat senang sekali dengan adanya aplikasi Smart ASN ini sangat membantu. Mungkin dari sini saya bisa memantau atau melihat secara langsung terkait dengan administrasi kepegawaian, layanan apa saja yang ada di aplikasi Smart ASN ini bisa kita pantau juga, khususnya apalagi saya di kepegawaian, ya. Di sini saya bisa mengecek juga untuk penggunaan khususnya kami di penilaian kompetensi karena nanti di sini ada data-data PNS yang telah mengikuti penilaian kompetensi."

Sementara itu, Bapak Royyan selaku Pengelola Database di Diskominfo menambahkan:

"Kalau dari sikap saya, ya menerima saja, selama tujuannya baik, bermanfaat, tidak mengganggu kinerja, dan tidak mempersulit. Saya juga merasa terbantu dengan adanya Smart ASN karena semua layanan kepegawaian bisa jadi satu di dalam aplikasi. Selain itu, saya juga menggunakannya secara rutin, terutama untuk mencatat aktivitas harian. Jadi setiap ASN itu kan diharuskan melaporkan kegiatannya sehari-hari."

Berdasarkan kutipan tersebut, pelaksana menunjukkan sikap menerima dan mendukung terhadap implementasi aplikasi Smart ASN. Dukungan ini tercermin dari pandangan bahwa aplikasi mampu menyatukan data, mempermudah pemantauan, serta membantu pelaksanaan tugas sehari-hari. Penerimaan ini juga berkaitan dengan manfaat yang dirasakan secara langsung, seperti kemudahan akses data dan efisiensi dalam pelaksanaan pekerjaan. Selain itu, penggunaan aplikasi secara rutin menunjukkan adanya keterlibatan aktif pelaksana dalam implementasi kebijakan. Pernyataan tersebut selaras dengan perspektif George C. Edward III, di mana dimensi disposisi mencakup tiga elemen fundamental, yaitu pemahaman terhadap kebijakan, respons atau sikap terhadap kebijakan, serta komitmen dalam pelaksanaan. Sikap yang positif dan penerimaan terhadap kebijakan akan mendorong implementasi berjalan lebih efektif karena pelaksana tidak hanya menjalankan, tetapi juga mendukung tujuan kebijakan tersebut[20].

Temuan dalam penelitian ini memiliki keselarasan dengan studi yang dilakukan oleh Raino Wiwoho serta Fera Diana, yang mengindikasikan bahwa sikap pelaksana terhadap implementasi sistem berbasis digital di lingkungan pemerintahan tercermin dari tingkat penerimaan dan dukungan terhadap penggunaan aplikasi dalam pelaksanaan tugas. Dalam penelitian tersebut, pelaksana menunjukkan respons positif ketika sistem dianggap mampu mengakselerasi produktivitas kerja serta menyederhanakan jangkauan terhadap informasi dan pelayanan[8]. Kondisi tersebut sejalan dengan temuan penelitian ini, di mana pelaksana menyatakan dukungan terhadap aplikasi Smart ASN karena mampu mengintegrasikan data, mempermudah pemantauan administrasi kepegawaian, serta digunakan secara rutin dalam aktivitas kerja. Sikap menerima dan mendukung tersebut mencerminkan adanya respons positif pelaksana terhadap kebijakan yang diimplementasikan melalui sistem digital.

D. Struktur Birokrasi

Berdasarkan kerangka pemikiran George C. Edward III, tatanan organisasional yang fungsional merupakan faktor krusial bagi keberhasilan eksekusi suatu regulasi. Tatanan birokrasi yang berdaya guna mencakup instrumen kerja serta kerangka organisasional yang terdefinisi secara transparan, termasuk prosedur operasi standar (SOP) yang tepat. Kerangka organisasional yang terlampaui kompleks atau tahapan birokrasi yang tidak praktis berpotensi menjadi penghambat bagi tercapainya efektivitas dalam pelaksanaan suatu regulasi [22]. Merujuk pada hasil wawancara

dengan para narasumber, diperoleh informasi terkait struktur birokrasi dalam implementasi aplikasi Smart ASN sebagai berikut:

Bapak Handi Triwahono selaku Tim IT di BKD Kabupaten Sidoarjo menyatakan:

“itu ada SOTK, Struktur Organisasi dan Tugas Pokok. Di situ sudah dibagi setiap bidang di BKD ada berapa bidang dan juga punya uraian tugasnya masing-masing. Kemudian dari uraian tugas itu oleh masing-masing kepala unit kerja dibagi ke pegawainya. Ketika masuk di Smart ASN mereka tidak akan tumpang tindih, hanya tugas dia saja yang dibuka. Jadi sudah dibagi sesuai tanggung jawabnya masing-masing. Namun untuk SOP khusus Smart ASN sendiri saat ini belum ada, yang digunakan masih mengacu pada regulasi pembagian tugas dan wewenang yang ada.””

Selanjutnya, Ibu Dyta Trisasari selaku Kepala Bidang Penilaian Kompetensi ASN menyampaikan:

“Ada, di BKD betul memang sudah ada SOP-nya dan juga memang sudah diatur bahwa untuk memudahkan ada namanya aplikasi Smart ASN, Sistem Manajemen ASN Terintegrasi yang dimiliki oleh BKD, dan memang sudah dilaporkan juga ke pusat bahwa di BKD menggunakan Smart ASN dalam bentuk pelayanan kepegawaian.”

Sementara itu, Ibu Ayu Riska selaku Pengelola Data dan informasi pada Bidang Pengembangan Kompetensi menambahkan:

“Penggunaan Smart ASN di instansi saya sudah diatur jelas dalam SOP. Dengan adanya aplikasi ini, alur pelayanan kepegawaian jadi lebih sederhana, cepat, dan transparan dibanding sebelumnya. Untuk koordinasi dengan BKD atau admin kepegawaian juga secara umum berjalan lancar, walaupun kadang responnya butuh waktu.”

Sebagai data pendukung, struktur organisasi dan pembagian tugas di BKD Kabupaten Sidoarjo dapat dilihat pada dokumen SOTK, yang menjadi dasar dalam pelaksanaan pengelolaan layanan kepegawaian, termasuk pemanfaatan aplikasi Smart ASN.

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



Sumber : BKD Kabupaten Sidoarjo (2025)

Data yang diperoleh dari lapangan mengungkapkan bahwa kerangka birokrasi dalam penerapan Smart ASN pada lingkup BKD Kabupaten Sidoarjo telah berlandaskan pada Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) yang memuat pembagian tugas dan fungsi secara jelas. Pembagian akses dalam sistem disesuaikan dengan tugas masing-masing pegawai guna menghindari duplikasi kekuasaan. Namun, terdapat variasi informasi terkait keberadaan SOP, di mana sebagian narasumber menyampaikan bahwa SOP telah ada dan mengatur penggunaan Smart ASN, sementara narasumber lain menyebutkan bahwa belum terdapat SOP khusus dan masih mengacu pada regulasi umum pembagian tugas dan wewenang.

Penggunaan SOTK sebagai dasar pembagian tugas menunjukkan bahwa implementasi Smart ASN telah terintegrasi dengan struktur organisasi formal yang ada. Hal ini terlihat dari pengaturan akses sistem berdasarkan tugas dan fungsi masing-masing pegawai, sehingga setiap pengguna hanya mengakses fitur yang relevan dengan tanggung jawabnya. Selain itu, perbedaan informasi terkait SOP menunjukkan adanya variasi pemahaman di tingkat pelaksana mengenai dasar operasional penggunaan Smart ASN. Dalam praktiknya, pelaksanaan tetap berjalan dengan mengacu pada struktur organisasi dan mekanisme kerja yang telah ada. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa keberhasilan eksekusi suatu regulasi tidak semata-mata bertumpu pada ketersediaan berkas administratif formal. Efektivitasnya justru sangat dipengaruhi oleh optimalisasi kerangka organisasional yang berfungsi sebagai landasan praktis dalam menjalankan setiap tahapan kebijakan di lapangan.

Berdasarkan perspektif George C. Edward III mengenai eksekusi regulasi, kerangka organisasional instansi memegang peranan krusial sebagai penentu efektivitas pencapaian tujuan kebijakan yang telah ditetapkan. Struktur

yang jelas, pembagian kewenangan yang tepat, serta prosedur operasional yang mendukung akan mempermudah koordinasi dan pelaksanaan kebijakan. Hasil observasi dalam studi ini mengindikasikan bahwa dimensi kerangka organisasional pada instansi pemerintah telah tercermin melalui adanya SOTK dan pembagian tugas yang jelas, sehingga mendukung implementasi Smart ASN. Sementara itu, aspek SOP sebagai bagian dari struktur birokrasi menunjukkan bahwa implementasi dapat berjalan dengan mengacu pada regulasi yang ada, meskipun belum seluruhnya terdokumentasi secara spesifik dalam bentuk SOP tersendiri untuk aplikasi Smart ASN.

Temuan dalam studi ini mengonfirmasi literatur sebelumnya yang mengindikasikan bahwa efektivitas penerapan sistem informasi aparatur secara elektronik tidak semata-mata bergantung pada ketersediaan prosedur operasional standar. Faktor determinan lainnya mencakup presisi bagan organisasional serta distribusi tanggung jawab kerja yang terperinci. Seperti yang dikemukakan oleh Raino Wiwoho dan Fera Diana (2023), implementasi Smart ASN dapat berjalan efektif karena didukung oleh integrasi sistem dan pembagian peran yang jelas, meskipun masih terdapat kendala operasional[8]. Selain itu, penelitian Lailul Mursyidah (2021) menegaskan bahwa SOP memang penting sebagai pedoman pelayanan, namun dalam praktiknya pelayanan tetap dapat berjalan selama tugas dan fungsi dalam organisasi telah terdistribusi dengan baik[9]. Dengan demikian, implementasi Smart ASN di BKD Kabupaten Sidoarjo telah didukung oleh struktur birokrasi yang jelas melalui SOTK, meskipun ke depan masih diperlukan penguatan dan penyesuaian SOP agar pelaksanaan kebijakan menjadi lebih sebagaimana yang diharapkan.

IV. SIMPULAN

Penerapan 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

- [1] Pemerintah Republik Indonesia, “Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,” vol. 19, no. 19, p. 19, 2009.
- [2] K. T. Hermawan, I. G. Pusparani, and D. Solihudin, “Transformasi Digital Layanan Kepegawaian Pemerintah Daerah Kota Cirebon: Studi Kasus Kebijakan Sistem Administrasi Manajemen Pemerintahan (SAMPEAN),” *J. Stud. Kebijak. Publik*, vol. 2, no. 1, pp. 13–26, 2023, doi: 10.21787/jskp.2.2023.13-26.
- [3] R. Hardi and S. Gohwong, “E-Government Based Urban Governance on the Smart City Program in Makassar, Indonesia,” *J. Contemp. Gov. Public Policy*, vol. 1, no. 1, pp. 12–17, 2020, doi: 10.46507/jcgpp.v1i1.10.
- [4] Republik Indonesia, “Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik,” *Bi.Go.Id*, no. September, pp. 1–2, 2008, [Online]. Available: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/37589/uu-no-11-tahun-2008>
- [5] P. B. Elektronik and U. Dasar, “Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik,” 2018.
- [6] BKN, “Badan kepegawaian negara,” *Badan Kepegawai. Negara*, no. 11, pp. 1–33, 2019.
- [7] Bkd.sidoarjokab.go.id, “Layanan Smart ASN,” bkd.sidoarjokab.go.id. Accessed: Jan. 12, 2025. [Online]. Available: <https://bkd.sidoarjokab.go.id/template-1/001/1718072939>
- [8] R. Wiwoho, K. A. Kabupaten, F. Diana, K. A. Kabupaten, and K. Kunci, “the Effectiveness of Implementing the Smart Asn Application At the Office of the Ministry of Religious,” vol. 2, no. April, pp. 321–334, 2023.
- [9] L. Mursyidah, I. Rodiyah, N. M. Aesthetika, I. Setiawan, and R. A. Madjid, “Customer-Driven Service Standards of Citizen Charter in Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo,” *JKMP (Jurnal Kebijak. dan Manaj. Publik)*, vol. 9, no. 1, pp. 27–36, 2021, doi: 10.21070/jkmp.v9i1.1567.
- [10] Dapit, “Analisis Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepegawaian Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kabupaten Bangka Selatan,” pp. 1–12, 2023.

- [11] A. Rahmatillah, W. Alqarni, and Afrijal, "Implementasi Program Aceh Green Ditinjau Dari Perspektif Teori Implementasi Kebijakan Edward Iii," *J. Ilm. Mhs. FISIP USK*, vol. 8, no. 3, 2023, [Online]. Available: www.jim.unsyiah.ac.id/Fisip
- [12] S. Hermawan and W. Hariyanto, *Buku Ajar Metode Penelitian Bisnis (Kuantitatif Dan Kualitatif)*. 2022. doi: 10.21070/2022/978-623-464-047-2.
- [13] D. Assyakurrohim, D. Ikhram, R. A. Sirodj, and M. W. Afgani, "Metode Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif," *J. Pendidik. Sains dan Komput.*, vol. 3, no. 01, pp. 1–9, 2022, doi: 10.47709/jpsk.v3i01.1951.
- [14] T. M. Pangerapan, J. E. Kaawoan, and F. N. Pangemanan, "Implementasi Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Terhadap Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Minahasa," *J. Gov.*, vol. 2, no. 2, p. 4, 2022.
- [15] N. Amiril and I. U. Choiriyah, "Implementation of E-Government through the Village Information System (SID) (Study in Sugihwaras Village , Candi District , Sidoarjo Regency) [Implementasi E-Government melalui Sistem Informasi Desa (SID) (Studi di Desa Sugihwaras Kecamatan Candi ,] pp. 1–15.
- [16] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (Ke-2)*. Alfabeta.
- [17] R. D. Sormin, "The Effect of Communication, Resources, Disposition And Structure of Bureaucracy on Medical Participation of Men's Operations in City of Bandar Lampung (Study of George Edward III Policy Implementation Model)," *Int. J. Innov. Educ. Res.*, vol. 9, no. 7, pp. 323–338, 2021, doi: 10.31686/ijer.vol9.iss7.3254.
- [18] Fitrawati, "IMPLEMENTASI APLIKASI SIMAYA PADA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN PERSANDIAN KABUPATEN SINJAI," no. 11, pp. 125–132, 2012.
- [19] S. Mubarak, S. Zauhar, E. Setyowati, and S. Suryadi, "Policy Implementation Analysis: Exploration of George Edward III, Marilee S Grindle, and Mazmanian and Sabatier Theories in the Policy Analysis Triangle Framework," *J. Public Adm. Stud.*, vol. 005, no. 01, pp. 33–38, 2020, doi: 10.21776/ub.jpas.2020.005.01.7.
- [20] M. S. HL. Rulinawaty Kasmad, S.Sos., *Studi Implementasi Kebijakan Publik*. Apsara (Kedai Aksara). [Online]. Available: <https://share.google/9084PLJxa6NSYcNM>
- [21] I. Kania, G. Geusan, L. Raturahmi, A. Ulumudin, E. Rustiana, and M. Budiman, "the Analysis of the Village Law Implementation Policy By Using Edward Iii Model Approach in Garut," *Int. Semin. Ser. Reg. Dyn. Proceeding*, pp. 201–205, 2019, doi: 10.19184/issrd.v1i1.13735.
- [22] Y. Kogoya, A. Togodly, R. M. Tinggineche, Y. Ruru, and D. Bouway, "Evaluation of Policy Implementation (G. Edward III Theory) on the Stunting Prevention and Treatment Program at Waena Health Center, Jayapura City Papua Province," *Formosa J. Sci. Technol.*, vol. 3, no. 2, pp. 233–246, 2024, [Online]. Available: <https://journal.formosapublisher.org/index.php/fjst>

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.