

**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KEPEGAWAIAN
(SIMPEG) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPEGAWAIAN DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH DAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KOTA MEDAN**

TESIS

OLEH

**MIRAWATI
NPM. 181801009**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2020**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

UNIVERSITAS MEDAN AREA MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan

Nama : Mirawati

NPM : 181801009

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Warjio, MA



Dr. Ir. Siti Mardiana, M.Si

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**

Direktur



Dr. Abdul Kadir, M.Si
UNIVERSITAS MEDAN AREA



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

A B S T R A K

Implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan

Nama : MIRAWATI
NPM : 181801009
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Warjio, MA
Pembimbing II : Dr.Ir. Siti Mardiana, M.Si

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) dan untuk mengetahui faktor yang dapat mendorong dan menghambat Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKDPSDM) Kota Medan. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2019.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian dilakukan di Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKDPSDM) Kota Medan. Kantornya beralamat di Jalan Kapten Maulana Lubis No. 2 Medan, Sumatera Utara. Adapun yang menjadi narasumber /informan dalam penelitian ini adalah Sekretaris BKDPSDM Kota Medan (informan kunci), Kepala Bidang, dan pegawai sebagai *user* /pengguna kebijakan SIMPEG. Teknik pengumpulan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan observasi dan wawancara.

Implementasi kebijakan SIMPEG yang dilaksanakan di Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKDPSDM) Kota Medan telah dilakukan dengan cukup baik. Namun dalam penerapan untuk pelayanan administrasi kepegawaian masih ada kendala yang salah satunya seperti dalam proses pengusulan kenaikan pangkat, berkala masih terkesan mempersulit pegawai. Implementasi kebijakan Menurut Edward III diperoleh faktor yang mendorong keberhasilan implemementasi kebijakan SIMPEG adalah faktor komunikasi. Sementara faktor kendala keberhasilan implementasi kebijakan SIMPEG adalah faktor sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi di Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan.

Kata Kunci : Implementasi Kebijakan Publik, Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian, Pelayanan Administrasi Kepegawaian

ABSTRACT

Implementation of Personnel Management Information System (SIMPEG) Policy On Regional Personnel Agency and Human Resource Development Of Medan City

Name : MIRAWATI
NPM : 181801009
Study program : Magister Ilmu Administrasi Publik
Advisor I : Dr. Warjio, MA
Advisor II : Dr.Ir. Siti Mardiana, M.Si

The purpose of this research is to find out how the Implementation of the Personnel Management Information System (SIMPEG) policy and to know the factors that can encourage and hinder the implementation of the Personnel Management Information System (SIMPEG) policy in the Regional Civil Service Agency and Human Resource Development (BKDPSDM) Medan City. This research was conducted in 2019.

This research uses a qualitative approach. This type of research uses descriptive research. The study was conducted at the Regional Personnel and Human Resources Development Agency (BKDPSDM) Medan City. His office is located at Jalan Kapten Maulana Lubis No. 2 Medan, North Sumatera. The informants / informants in this study were the Secretary of the BKDPSDM Medan City (key informant), the head of the Division / Subdivision and the employee as the *user* / user of the SIMPEG policy. Collection techniques in this study were carried out using observation and interviews.

The implementation of the SIMPEG policy carried out in the Regional Personnel Agency and the Development of Human Resources (BKDPSDM) of Medan City has been done quite well. However, in applying for personnel administration services there are still obstacles, one of which is in the process of proposing a promotion, periodically it still seems difficult for employees. Policy Implementation According to Edward III, the factors that drive successful SIMPEG policy implementation are communication factors. While the obstacles to the successful implementation of the SIMPEG policy are the resources, disposition, and bureaucratic structure in the Regional Civil Service Agency and the Medan City Human Resources Development.

Keywords: Implementation of Public Policies, Staffing Management Information Systems, Staffing Administration Services

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Defenisi Implementasi Kebijakan.....	14
2.2 Sistem Informasi Manajemen.....	21
2.3 Kualitas Pelayanan.....	31
2.4 Administrasi Kepegawaian.....	37
2.5 Penelitian Terdahulu.....	39
2.6 Kerangka Berpikir.....	43
BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	44
3.2 Lokasi dan Waktu penelitian.....	44
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	44
3.2.2 Waktu Penelitian.....	45
3.3 Informan Penelitian.....	45
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	46

3.5 Defenisi Konsepsional dan Operasional.....	47
3.5.1 Konsep.....	47
3.5.2 Operasional.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	49
4.1.1 Profil Badan kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKDPSDM) Kota Medan.....	49
4.2 Analisa Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG).....	90
4.2.1 Komunikasi.....	97
4.2.2 Sumber Daya.....	107
4.2.3 Disposisi.....	111
4.2.4 Struktur Birokrasi.....	113
4.3 Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian.....	119
4.4 Pembahasan.....	124
4.5 Implikasi Penelitian.....	129
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	132
5.2 Saran.....	133

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin modern, terlihat adanya teknologi informasi yang semakin canggih dan modern pula. Kecepatan dan ketepatan informasi mempunyai peranan penting dalam peningkatan kualitas lembaga /instansi. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 10 bahwa Aparatur Sipil Negara berfungsi sebagai pelaksana kebijakan dan pelayanan publik, maka upaya pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintah yang berbasis elektronik dalam rangka peningkatan pelayanan publik secara efektif dan efisien.

Pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan dan mendistribusikan informasi dan pelayanan publik. Melalui proses tersebut, pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi dan birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Dengan demikian perlu dikembangkan sistem dan proses kerja yang dapat memfasilitasi berbagai bentuk interaksi yang kompleks dengan lembaga-lembaga negara dengan sistem manajemen organisasi jaringan yang dapat

lembaga negara dengan sistem manajemen organisasi jaringan yang dapat mempermendek ini pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali.

Seperti diketahui dasar dari pelaksanaan *e-Government* adalah Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* yang berangkat dari pemikiran tentang pertimbangan pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan yang diyakini akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi serta akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Implementasi *e-Government* dalam penerapannya dimulai dari bentuk layanan yang sederhana yaitu penyediaan informasi dan data-data berbasis komputer tentang pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan sebagai bentuk wujud keterbukaan (transparansi) dalam pelaksanaan pelayanan publik. Bentuk layanan sederhana lainnya, yaitu bahwa *e-government* dapat dimanfaatkan sebagai sarana komunikasi baik *intern* di kalangan Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Karena pada dasarnya tidak dapat dipungkiri bahwa hampir setiap hari para birokrat di pemerintahan harus mengambil keputusan-keputusan penting yang menyangkut hajat hidup orang banyak dan berkelanjutan /keberadaan pemerintahan yang bersangkutan.

Penyelenggaraan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian lebih lanjut diatur dalam Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 dan

Keputusan Dalam Negeri Nomor 125 Tahun 2017 tentang Sistem Informasi

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Manajemen Kepegawaian Kementerian Dalam Negeri dan Pemda menyebutkan bahwa : Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian adalah suatu totalitas yang terpadu yang terdiri atas perangkat pengolahan meliputi pengumpulan, prosedur, tenaga pengolah dan perangkat lunak, perangkat penyimpanan meliputi pusat data dan bank data serta perangkat komunikasi yang saling berkaitan, bergantung dan saling menentukan dalam rangka penyediaan informasi di bidang kepegawaian. Untuk pengelolaannya SIMPEG Kabupaten/Kota yang berkedudukan di Kabupaten/Kota yang pengelolanya secara fungsional dilaksanakan oleh Bagian Kepegawaian Kabupaten/Kota.

Sistem informasi memainkan peran yang sangat besar dan berpengaruh di dalam organisasi karena semakin tingginya kemampuan teknologi komputer dan telah menghasilkan jaringan komunikasi yang kuat yang dapat digunakan organisasi untuk melakukan akses informasi dengan cepat dari berbagai penjuru dunia serta untuk mengendalikan aktivitas yang tidak terbatas pada ruang dan waktu. Jaringan-jaringan ini telah mentransformasikan ketajaman dan bentuk aktivitas organisasi , menciptakan fondasi untuk memasuki era digital.

Dibangunnya Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di Pemerintahan Kota Medan khususnya pada Badan Kepegawaian Daerah Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKDPSPDM) didasari oleh pesatnya ilmu pengetahuan terutama pada teknologi informasi serta tuntutan terhadap kebutuhan data dan informasi untuk keperluan perencanaan, pengembangan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

dan memperoleh keakuratan data pegawai dapat tercapai. Penyelenggaraan SIMPEG awalnya lebih lanjut diatur dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2000, dimana Keputusan ini tidak berlaku lagi dan digantikan dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 125 Tahun 2018. Adapun penerapan SIMPEG secara *online* yaitu Pendataan PNS secara Online di Lingkungan Pemerintahan Kota Medan berdasarkan Surat Edaran Walikota Medan No. 800/529 Tanggal 12 Juni 2017. Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) terus mengalami perubahan secara bertahap untuk melakukan suatu perbaikan dan penyempurnaan dalam pengelolaan data kepegawaian guna pelayanan administrasi terhadap ASN Pemerintah Kota Medan agar lebih efektif dan efisien.

Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan adalah salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sebagai unsur penunjang urusan pemerintahan dalam ruang lingkup pengelolaan kepegawaian Aparatur Sipil Negara (ASN) yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Wali Kota Medan melalui Sekretaris Daerah Kota Medan.

Dari pembagian per bidang di Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan diketahui maka jumlah pegawai Negeri Sipil sebanyak 88 orang. Ini dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut ini :

Tabel 1.1

Komposisi ASN Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan Menurut Jenis Kelamin

Jumlah Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Pria	51	57,95
Wanita	37	42,05
Jumlah	88	100,00

Sumber : BKD dan Pengembangan SDM Kota Medan, Januari 2018

Dari perbandingan jumlah ASN (Aparatur Sipil Negara) pria dan wanita pada Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan menunjukkan angka yang seimbang.

Selanjutnya, sarana dan prasarana yang digunakan sebagai pendukung pelayanan kepegawaian juga dilaksanakan pendidikan dan pelatihan (diklat) yang berkualitas oleh Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan. Salah satu sarana dan prasana yang digunakan bangunan kantor, kendaraan, komputer dan jaringan internet yang sesuai standar. Salah satu sarana yang digunakan yang merupakan peranan cukup penting dalam mobilisasi pelayanan administrasi kepegawaian adalah Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG).

Sistem Informasi Manajemen Pegawai (SIMPEG) merupakan salah satu bentuk dari implementasi *e-Government* oleh pemerintah melalui sistem

Informasi berbasis komputer. Dengan sistem informasi manajemen pegawai

(SIMPEG) segala jenis urusan pelayanan administrasi kepegawaian mulai dari kenaikan pangkat, mutasi pegawai, penyusunan daftar urutan kepangkatan, pensiunan pegawai yang masih bersifat manual, yaitu harus mengumpulkan kembali berkas-berkas atau dokumen kepegawaian, yang kemudian baru diproses oleh masing-masing bidang yang bersangkutan, dimana dengan cara ini sangat tidak efektif karena membutuhkan proses waktu yang lama. Dengan adanya sistem informasi manajemen pegawai cara tersebut dapat dikurangi karena data kepegawaian sudah tersimpan dalam database.

Jika dicermati kembali, sesungguhnya kegiatan pengelolaan proses administrasi atau layanan kepegawaian bukanlah sesuatu yang telah baku dan tidak berubah, hanya karena kegiatan tersebut dilaksanakan secara rutin dan cenderung terus berulang sepanjang tahun. Pada kenyataannya tidak jarang terjadi keterlambatan pemenuhan terhadap berbagai hak dan layanan kepegawaian. Disamping harus menyelesaikan berbagai tugas pokok dan fungsi sehari-hari. PNS masih harus selalu dibebani dengan kewajiban yang terus berulang guna melengkapi berbagai berkas kepegawaian yang terus guna melengkapi berbagai berkas kepegawaian, mulai dari Fotokopi Kartu Pegawai (KARPEG), Surat Keputusan tentang Kenaikan pangkat, Surat Keputusan tentang pengangkatan dalam jabatan struktural/fungsional, Surat Tanda Lulus Pendidikan dan Pelatihan, Ijazah hingga penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) dan sebagainya.

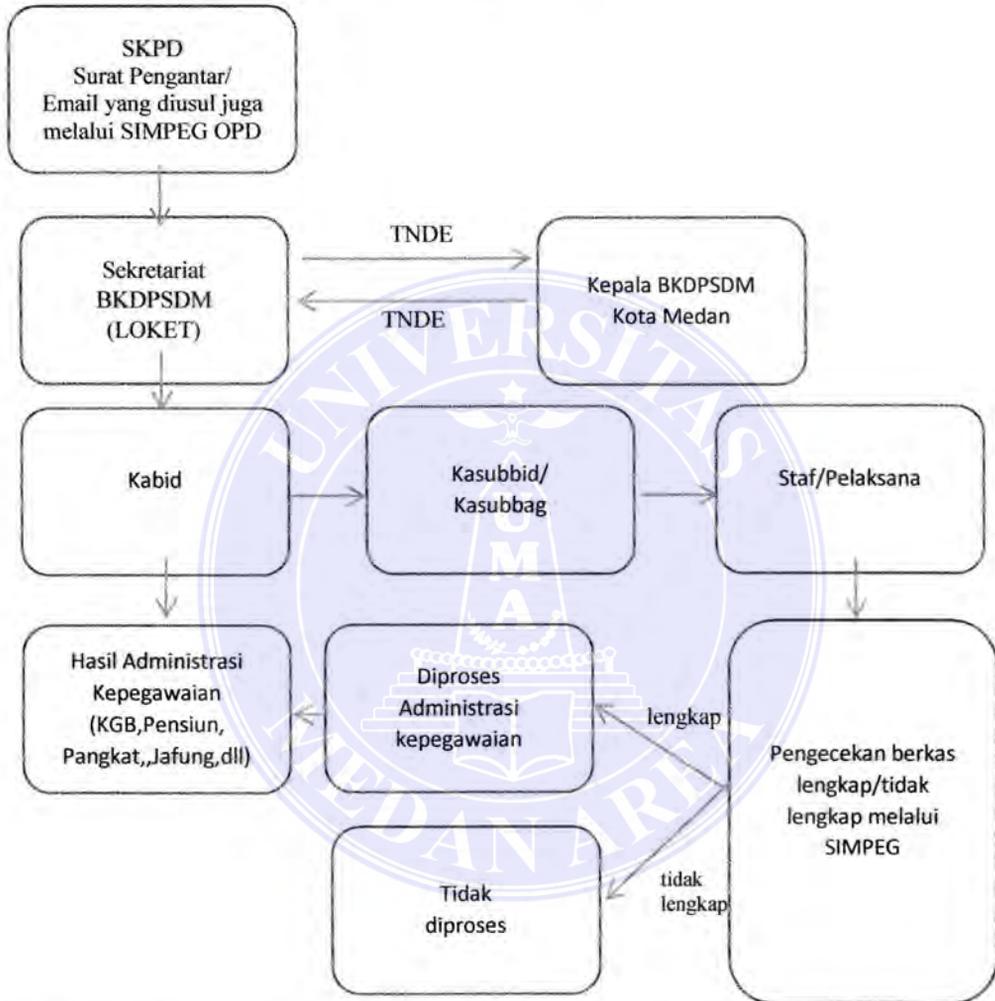
Sehingga dapat disadari bahwa semua produk dokumen kepegawaian yang dimiliki oleh para pelanggan (PNS), dapat dipastikan berasal dan diperoleh dari badan/pengelolaan kepegawaian. Persoalannya adalah tentu terletak pada bagaimana sistem pengelolaan, penyimpanan dan pencarian berkas-berkas PNS pada lembaga kepegawaian itu sendiri.

Mengingat pentingnya pengelolaan data pegawai tersebut, maka peningkatan kualitas pengelolaan kepegawaian melalui implementasi sistem informasi manajemen kepegawaian merupakan salah satu prioritas dalam tahapan pengembangan *e-government* di lingkungan pemerintahan Kota Medan. Karena dengan dipermudahnya urusan administrasi kepegawaian, maka diharapkan para PNS (Pegawai Negeri Sipil) dapat lebih fokus mengerjakan tugas, pokok dan fungsinya masing-masing, sehingga dapat meningkatkan kinerja para PNS (Pegawai Negeri Sipil) tersebut.

Penerapan SIMPEG dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan sangat membantu dalam bidang-bidang membantu proses lebih efektif. Namun dalam beberapa kendala yang sering ditemui adanya kurangnya kesadaran Aparatur Sipil Negara dalam pelengkapan berkas yang telah difasilitasi oleh Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan dalam *website* SIMPEG Pemerintah Kota Medan yang terdiri dari seluruh pegawai di 56 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Lingkungan Pemerintahan Kota Medan sehingga data belum terintegrasi dengan baik.

Berdasarkan survey pendahuluan, diketahui bahwa implementasi SIMPEG di Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan dilakukan dengan adanya sinkronisasi antara masing-masing bidang, seperti halnya dalam pengurusan pangkat, mutasi, pensiunan, dan pengurusan kepegawaian lainnya. Berkas yang akan diusulkan baik manual dan elektronik melalui loket dan *email* Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan akan diproses melalui Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE). Dimana dalam proses Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) ke bidang-bidang yang akan memproses kepegawaian yang sesuai dengan kepentingan Aparatur Sipil Negara akan ditindaklanjuti dan disinkronisasikan dengan SIMPEG Aparatur Sipil Negara tersebut. Kebijakan yang diterapkan oleh Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan ini berjalan kurang lebih 3 tahun. Dalam hal ini masih banyak kendala dikarenakan pihak BKN (Badan Kepegawaian Negara) misalnya masih memerlukan berkas manual Aparatur Sipil Negara seperti pangkat kepegawaian, pensiun dan pengurusan karpeg, dan sebagainya.

Adapun proses pengusulan pelayanan administrasi kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan dapat dilihat pada gambar 1 berikut ini :



Gambar 1. Mekanisme Pengusulan Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan

Pengusulan kenaikan pangkat misalnya dari tahun 2017 didapati 4928 orang yang melakukan pengurusan administrasi kepegawaian, dari beberapa jumlah orang tersebut terdapat 200 orang yang tidak lulus administrasi

dikarenakan adanya Surat Keputusan Jabatan Fungsional, Sasaran Kerja Pegawai belum sinkron dengan target pegawai untuk kenaikan pangkat. Hal ini dikarenakan juga karena Pegawai Negeri Sipil tidak peduli dengan tertib administrasi. Begitu juga pada tahun 2018 didapati 735 orang PNS yang mengalami kenaikan pangkat, didapati juga masalah yang sama dikarenakan data PNS tidak lengkap. Adapun persentase kenaikan pangkat dalam administrasi kepegawaian yaitu diperoleh 14, 91%. Data ini dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1.2
Data Perbandingan Pengusulan Kenaikan pangkat
per 31 Desember 2018

	Pengusulan Kenaikan pangkat	Berkas Lengkap	Berkas tidak lengkap
Tahun 2017	4.928	4728	200
Tahun 2018	735	690	45

Sumber Data : BKD dan Pengembangan SDM Kota Medan Tahun 2018

Dalam segala pelayanan administrasi kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan, masih banyak yang harus diperhatikan dan dibenahi demi tercapainya data kepegawaian yang akurat, cepat dan tepat. Kurangnya pemahaman dan kemampuan pegawai dalam menggunakan teknologi informasi yang menghambat kinerja dari pegawai tersebut sehingga SIMPEG tidak berjalan dengan baik. Maka dari itu pegawai harus

beradaptasi oleh perkembangan teknologi yang sebagaimana bahwa dengan penggunaan teknologi informasi akan meningkatkan kinerja pegawai.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untun kajian lebih jauh mengenai efektivitas manajemen kepegawaian melalui SIMPEG dalam membantu PNS meningkatkan efisiensi pelaksanaan tugas dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dengan judul “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan implementasi sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) terhadap kualitas pelayanan administrasi di Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKDPSDM) Kota Medan?
2. Bagaimana hasil analisa implementasi sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) terhadap kualitas pelayanan di Badan kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKDPSDM) Kota Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) terhadap kualitas pelayanan administrasi di Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Kota Medan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis berdasarkan Teori Edward III dalam pelaksanaan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) terhadap pelayanan kualitas pelayanan administrasi di Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Kota Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Para birokrasi, dapat digunakan sebagai masukan dalam menentukan strategi melaksanakan Implementasi SIMPEG guna pelayanan administrasi kepegawaian yang lebih efektif dan efisien.
2. Para akademisi, sebagai referensi tambahan dalam mengkaji permasalahan yang berkaitan dengan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di Badan Kepegawaian Daerah Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKDPSDM) Kota Medan .
3. Bagi penulis:
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan untuk penerapan teori-teori yang sudah didapatkan di

UNIVERSITAS MEDAN AREA
penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan untuk penerapan teori-teori yang sudah didapatkan di

- b. Penelitian ini merupakan syarat untuk meraih gelar Magister Administrasi Publik pada Universitas Medan Area.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Defenisi Implementasi Kebijakan

Defenisi Implementasi mengalami perubahan seiring dengan perkembangan studi implementasi itu sendiri. Menurut kamus Webster dan Wahab sebagaimana dikutip oleh Joko Widodo (2006:86), Implementasi diartikan sebagai *“to provide the means for carrying out , to give practical effects to.”* Implementasi berarti menyediakan sarana untuk melaksanakan suatu kebijakan dan dapat menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu tertentu.

Menurut Mazmarlian dan Sabatier sebagaimana dikutip oleh Joko Widodo (2006:88) mengemukakan bahwa implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Lazimnya keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin dicapai secara tegas, dan berbentuk cara untuk menstruktur atau mengatur proses implemntasinya. Proses ini berlangsung setelah melalui sejumlah tahapan tertentu, biasanya diawali dengan tahapan pengesahan undang-undang, kemudian output kebijakan dalam bentuk pelaksanaan keputusan oleh badan (instansi) pelaksanaan, kesediaan dilaksanakannya keputusan-keputusan tersebut oleh kelompok-kelompok sasaran, dampak nyata baik yang dikehendaki atau

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

yang tidak dari output tersebut, dampak keputusan sebagaimana dipersepsikan oleh badan-badan yang mengambil keputusan, dan akhirnya perbaikan-perbaikan penting (atau upaya untuk melakukan perbaikan-perbaikan) terhadap undang-undang peraturan-peraturan yang bersangkutan.

Sedangkan menurut Pressman dan Wildavsky, sebagaimana dikutip oleh Erwan agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti (2012:20), implementasi dimaknai dengan beberapa kata kunci sebagai berikut : untuk menjalankan kebijakan (*to carry out*), untuk memenuhi janji-janji sebagaimana dinyatakan dalam dokumen kebijakan (*to fulfill*), untuk menghasilkan *output* sebagaimana dinyatakan dalam tujuan kebijakan (*to produce*), untuk menyelesaikan misi yang harus diwujudkan dalam tujuan kebijakan (*to complete*).

Implementasi kebijakan merupakan rangkaian kegiatan setelah suatu kebijakan dirumuskan. Tanpa suatu implementasi maka suatu kebijakan yang telah dirumuskan akan sia-sia belaka. Oleh karena itu implementasi kebijakan mempunyai kedudukan yang sangat penting di dalam kebijakan publik. Menurut Udoji (Wahab 2008:64), menyatakan bahwa pelaksanaan kebijakan adalah sesuatu yang penting, bahkan mungkin jauh lebih penting dari pembuatan kebijakan. Kebijakan-kebijakan hanya akan berupa impian atau rencana yang bagus, yang tersimpan rapi dalam arsip kalau tidak diimplementasikan. Menurut Namakura dan Smallwood (Tangkilisan 2003:17), hal-hal yang berhubungan dengan implementasi kebijakan adalah

keberhasilan dalam mengevaluasi masalah dan kemudian

menterjemahkannya ke dalam keputusan yang bersifat khusus. Sedangkan Jones (Tangkilisan, 2003:17), Implementasi merupakan suatu proses yang dinamis yang melibatkan secara terus menerus usaha-usaha untuk mencari apa yang akan dan dapat dilakukan. Dengan demikian implementasi mengatur kegiatan-kegiatan yang mengarah pada penempatan suatu program ke dalam tujuan kebijakan yang diinginkan. Implementasi kebijakan merupakan suatu tahapan dari proses kebijakan setelah penetapan Undang-Undang. Sebagaimana yang telah dinyatakan oleh Ripley dan Franklin (Winarno 2014:148), Implementasi kebijakan adalah apa yang terjadi setelah Undang-Undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan, atau jenis keluaran yang nyata. Proses implementasi berlangsung setelah melalui sejumlah tahapan tertentu, biasanya diawali dengan tahapan pengesahan Undang-Undang, kemudian output kebijakan dalam bentuk pelaksanaan keputusan oleh Badan (Instansi) pelaksanaan, kesediaan dilaksanakannya keputusan-keputusan tersebut oleh kelompok-kelompok sasaran, dampak nyata baik yang dikendaki atau yang tidak dari output tersebut, dampak keputusan sebagai dipersepsikan oleh Badan –Badan yang mengambil keputusan, dan akhirnya perbaikan-perbaikan penting (upaya untuk melakukan perbaikan-perbaikan) terhadap Undang-Undang atas peraturan yang bersangkutan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas yang mendefenisikan implementasi, maka dapat diambil beberapa kesimpulan bahwa pengertian implementasi adalah suatu proses yang melibatkan sejumlah sumber

termasuk manusia, dana dan kemampuan organisasional yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta (individu atau kelompok), proses tersebut dilaksanakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pembuat kebijakan.

Menurut Edward III dalam Nugroho (2018:747) , menegaskan bahwa masalah utama dari administrasi publik adalah *lack of attention to implementation*. Dikatakannya, *without effective implementation the decision of policymakers will not be carried out successfully*. Edward III mempunyai 4 (empat) faktor yang sangat menentukan keberhasilan suatu implementasi kebijakan dan keempat variabel ini saling berkaitan satu dengan yang lain dalam mencapai tujuan dan sasaran program kebijakan. Semuanya saling bersinergi dalam mencapai tujuan dan sasaran program/kebijakan dan satu variabel akan sangat mempengaruhi variabel yang lain. Empat variabel menurut Edward III yaitu :

1. Komunikasi

Komunikasi diartikan sebagai “proses penyampaian informasi komunikator terhadap komunikan”. Informasi mengenai kebijakan harus disampaikan kepada pelaku kebijakan dapat mengetahui apa yang harus dipersiapkan dan dilakukan untuk menjalankan kebijakan tersebut sehingga tujuan dan sasaran kebijakan dapat dicapai dengan yang diharapkan. Komunikasi dilakukan untuk mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran kebijakan tidak jelas atau tidak

diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran.

2. Sumber daya

Kebijakan yang telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten namun jika kekurangan sumber daya untuk melaksanakan implementasi maka tidak akan berjalan dengan efektif. Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam menjalankan isi kebijakan, tanpa sumber daya kebijakan hanya akan dikertas dokumen saja. Sumber daya menurut Winarno (2016:161-166) terdiri dari :

a) Staf

Sumber daya yang paling penting dalam melaksanakan kebijakan adalah staf, tetapi jumlah staf yang banyak tidak menjamin terlaksananya isi kebijakan dengan efektif. Para pelaksana juga harus memiliki keterampilan-keterampilan dalam menjalankan kebijakan. Kekurangan pelaksana yang terlatih dengan baik akan dapat menghambat berjalannya kebijakan-kebijakan yang ditetapkan

b) Informasi

Implementasi kebijakan yang dijalankan dengan sumber informasi memiliki dua bentuk yaitu pertama informasi dalam melaksanakan kebijakan. Pelaksana-pelaksana perlu memahami apa yang akan dilakukan dan bagaimana melakukannya. Yang kedua, informasi

UNIVERSITAS MEDAN AREA
tentang Data dan Keataatan aturan yang ditetapkan dalam kebijakan

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)24/8/23

c) Wewenang

Wewenang yang digunakan dalam implementasi kebijakan belum tentu efektif walaupun dimiliki oleh suatu instansi yang besar, karena wewenang sering disalah artikan antara wewenang formal atau diatas kertas merupakan suatu hal dengan wewenang yang digunakan secara efektif adalah hal lain.

d) Fasilitas

Fasilitas tidak merupakan sumber penting dalam implementasi kebijakan, tetapi tanpa bangunan sebagai kantor untuk melakukan koordinasi tanpa perlengkapan, tanpa perbekalan maka implementasi yang direncanakan tidak akan berhasil.

3. Disposisi

Menurut Edward dalam Subarsono (2006:91) pengertian disposisi merupakan watak atau karakteristik yang dimiliki oleh implementator, seperti komitmen, kejujuran dan sifat demokrasi. Apabila implementator memiliki disposisi maka kebijakan akan dijalankan dengan baik sesuai yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Menurut Edward dalam Winarno (2016:171) karakteristik atau watak dari para implementator hal ini pada badan-badan birokrasi pemerintahan yang tidak dimiliki oleh badan-badan swasta, antara lain:

a) Badan-badan birokrasi pemerintah lebih bersifat homogen

Tindakan homogen berkembang dari ketertarikan pelaksana untuk bekerja pada suatu badan-badan pemerintah dan mendukung kebijakan yang dijalankan oleh badan-badan tersebut. Badan-badan seperti ini lebih mempekerjakan orang-orang yang memiliki pemikiran yang sama sehingga menimbulkan suatu lingkungan yang relatif seragam dalam menjalankan kebijakan.

b) Berkembangnya pandangan-pandangan parokial

Selain rekrutmen personel yang memiliki pemikiran yang sama dalam menjalankan kebijakan juga perkembangan pandangan-pandangan parokial dikalangan birokrat.

4. Struktur Birokrasi

Organisasi menyediakan petas sederhana untuk menunjukkan secara umum kegiatan-kegiatannya dan jarak dari puncak menunjukkan status relatifnya. Garis-garis antara berbagai, posisi-posisi itu dibingkai untuk menunjukkan interaksi formal yang diterapkan. Kebanyakan peta organisasi bersifat hirarki yang menentukan hubungan antara atasan dan bawahan dan hubungan secara diagonal langsung organisasi melalui lima hal yang tergambar (Narita, 2016:10) yaitu :

a) Jenjang hirarki jabatan-jabatan manajerial yang jelas sehingga terlihat

“Siapa yang bertanggungjawab kepada siapa?”

b) Pelembagaan berbagai jeis kegiatan operasional sehingga nyata

UNIVERSITAS MEDAN AREA
Jawab dan tentukan pertanyaan “Siapa yang melakukan apa?”

- c) Berbagai saluran komunikasi yang terdapat dalam organisasi sebagai jawaban terhadap pertanyaan “Siapa yang berhubungan dengan siapa dan untuk kepentingan apa?”
- d) Jaringan informasi yang dapat digunakan untuk berbagai kepentingan, baik yang sifatnya institusional maupun individual.
- e) Hubungan antara satu satuan kerja dengan berbagai satuan kerja yang lain. Dalam implementasi kebijakan, struktur organisasi mempunyai peranan yang penting.

2.2 Sistem Informasi Manajemen

Informasi merupakan salah satu unsur yang sangat penting dalam suatu organisasi baik pemerintah maupun swasta yang dapat dijadikan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan oleh pimpinan, adapun definisi informasi menurut Gordon B. Davis (1999:28) adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi si penerima dan mempunyai nilai yang nyata yang dapat dirasakan dalam keputusan-keputusan yang sekarang atau keputusan-keputusan yang sekarang atau keputusan-keputusan yang akan datang.

Adapun pendapat lain yang menjelaskan definisi informasi yaitu, Tata Subatri (2005:23) Informasi adalah data yang telah diklasifikasikan atau diolah atau diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Dari definisi tersebut dapat diinformasikan bahwa informasi adalah data mentah yang kemudia diolah dengan cara sedemikian rupa

sehingga informasi tersebut dapat berguna bagi si penerima atau pimpinan dalam pengambilan keputusan.

Sedangkan definisi dari sistem informasi itu sendiri menurut Sutedjo Oetomo (2006:11), Sistem Informasi sebagai kumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama yang lain yang membentuk satu kesatuan untuk mengintegrasikan data, memproses data dan menyimpan data. Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem yang didalamnya terdapat data yang sudah diolah menjadi suatu bentuk lain yang kemudian diproses dan disimpan, dan kemudian menjadi suatu landasan dasar untuk pengambilan keputusan oleh pimpinan. Adapun indikator sistem informasi antara lain:

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber Daya Manusia adalah pranata komputer dan apabila hal pranata komputer belum tersedia, dapat menggunakan sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan dibidang komputer. Adapun definisi sumber daya manusia menurut pendapat beberapa ahli yaitu Menurut Abdul Kadir (2003:82) menyatakan bahwa salah satu komponen sistem informasi sesungguhnya dapat dibagi menjadi dua, yaitu pemakai akhir dan spesialis. Kemudian menurut Hiro Tugiman (2000:51) Sumber Daya Manusia memegang peranan dalam kegiatan atau operasi di unit PDE (Pengelola Data Elektronik) karena berkaitan dengan masalah teknologi informasi/komputer yang sangat cepat perkembangannya. Berdasarkan

uraian diatas disimpulkan bahwa dimaksud sumber daya manusia adalah pegawai yang mengelola atau yang berkaitan dengan kegiatan mengoperasikan dan memelihara sistem agar dapat berfungsi optimal dan berkesinambungan dalam sistem informasi manajemen pegawai di suatu unit organisasi.

2. Teknologi Informasi (TI)

Teknologi Informasi disebut *Information Technology (IT)* atau *Infotech*. Dalam bahasa Indonesia disebut dengan Teknologi Informasi atau dikenal dengan Telematika. Menurut George M. Scoot (2001:59), Teknologi Informasi adalah cara dan alat tertentu ditangan manajemen untuk mengontrol perubahan dan menciptakan sesuatu di dalam perubahan itu. Adapun pendapat lain Teknologi Informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputerisasi dengan jalur komunikasi yang membawa data, suara atau pun video.

Sedangkan definisi menurut Abdul Kadir (2003:2), Teknologi Informasi adalah gabungan dari komputer dan teknologi telekomunikasi. Teknologi informasi ini merupakan sub sistem dari sistem informasi (information system). Sehingga dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi adalah berbagai metode untuk menyajikan berbagai bentuk informasi ke berbagai pihak yang membutuhkannya.

3. Kualitas Informasi

Menurut Jhon Burch dan Gary Grudnitski di buku Jogiyanto (2003:10) kualitas dari suatu informasi (*quality of information*) tergantung dari tiga hal yaitu:

a. Akurat,

Harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya. Keakuratan informasi dapat dilakukan dengan pengujian oleh seseorang atau lebih. Apabila menghasilkan hasil yang sama maka dianggap akurat.

b. Tepat pada waktunya

Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan. Bila pengambilan keputusan telat, maka akan berakibat fatal bagi organisasi.

c. Relevan

Informasi mempunyai manfaat bagi pemakainya dan relevan untuk berbagai pihak. Dimana relevansi informasi untuk setiap orang dengan satu dengan lainnya berbeda.

Fungsi manajemen dalam menjalankan sistem informasi menjadi penentu utama apakah fungsi sistem informasi tersebut beroperasi atau tidak. Maka peran manajemen menjadi kunci utama untuk mencapai suatu tujuan.

Menurut Sutanta (2003:17) Manajemen dapat diartikan sebagai proses memanfaatkan berbagai sumber yang tersedia untuk mencapai suatu tujuan. Manajemen juga dapat dimaksudkan sebagai suatu sistem kekuasaan dalam suatu organisasi agar orang-orang menjalankan pekerjaan. Umumnya, sumber daya yang tersedia dalam manajemen meliputi manusia, amterial dan modal. Konsep sumber daya manajemen ini akan bertambah ketika pembahasan difokuskan pada Sistem Informasi Manajemen. Sehingga sangat diperlukan sistem informasi manajemen yang baik tidak hanya akan memproses data menjadi informasi tetapi juga untuk menyalurkan informasi mencapai proses pengambilan kebijakan atau keputusan suatu organisasi.

Menurut pendapat Hartono (2013:20), Sistem Informasi Manajemen adalah sebuah sistem yaitu rangkaian terorganisasi dari sejumlah bagian/komponen yang secara bersama-sama berfungsi atau bergerak menghasilkan informasi untuk digunakan dalam manajemen perusahaan. Sedangkan menurut pendapat Nugroho (2010:16) Sistem Informasi Manajemen disingkat SIM adalah sebuah sistem informasi yang berfungsi mengelola informasi bagi manajemen organisasi. Peran informasi pada organisasi ini dapat diibaratkan darah pada tubuh manusia. Konsep Sistem Informasi Manajemen sebenarnya telah ada sebelumnya komputer muncul yaitu dimana segala macam informasi di dalam organisasi harus dioleh dengan cepat, teliti dan handal. Jadi dapat disimpulkan sistem informasi manajemen adalah susunan komponen-komponen yang terhubung bekerja

secara bersama-sama berfungsi mengelola informasi pada manajemen organisasi tersebut.

Beberapa pendapat tentang sistem informasi manajemen (SIM), menurut Davis (2002:4) menyatakan bahwa sistem informasi manajemen adalah sebuah sistem manusia/mesin yang terpadu untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi manajemen dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. Selanjutnya pengertian Sistem Informasi Manajemen juga dikemukakan oleh McLeod (2001:7), Sistem Informasi Manajemen merupakan sistem yang berbasis komputer, jaringan lainnya yang dapat menyediakan informasi bagi beberapa pemakai guna mendukung fungsi –fungsi manajemen dan fungsi pengambilan keputusan. Sedangkan menurut Komaruddin (2003:65) mengatakan bahwa Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan metode yang memungkinkan pimpinan organisasi mendapatkan informasi.

Sistem informasi berfungsi dalam melaksanakan tugas-tugas organisasi, sistem disini mencakup;

1. Berupa informasi yang tersedia,
2. Informasi yang mudah dipahami,
3. Informasi yang bermanfaat,
4. Informasi yang tepat waktu.

Kriteria bagi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) yang efektif ini adalah informasi yang diinput pada sistem itu cepat, tepat waktu artinya perencanaan dan analisis data melalui sistem akan berjalan dengan optimal dan meningkatkan pertumbuhan organisasi yang lebih baik. Selanjutnya untuk Sistem Informasi Manajemen (SIM) memiliki karakteristik terhadap hasil yang diperoleh atau yang diterima oleh pengguna informasi. Menurut Sutabri (2005:93) yang mengatakan bahwa karakteristik Sistem Informasi Manajemen guna mendapatkan sinyal yang lebih dini tentang keberadaan dan kondisi Sistem Informasi Manajemen di organisasi:

1. Sistem Informasi Manajemen membantu manajer secara terstruktur pada tingkat operasional dan tingkat kontrol saja.
2. Sistem Informasi Manajemen didesain untuk memberikan laporan operasional sehari-hari sehingga dapat memberikan informasi untuk mengontrol operasi tersebut dengan baik.
3. Sistem Informasi Manajemen sangat bergantung pada keberadaan data organisasi secara keseluruhan.
4. Sistem Informasi Manajemen biasa tidak memiliki kemampuan untuk menganalisis masalah.
5. Sistem Informasi Manajemen bukan data-data yang akan terjadi secara forecasting.

6. Sistem Informasi Manajemen yang berorientasi pada data-data yang sudah terjadi atau data-data yang sedang terjadi.
7. Sistem Informasi Manajemen yang biasanya tidak biasa beroperasi pada data-data yang sudah terjadi atau data-data yang sedang terjadi.
8. Fleksibel karena laporan-laporan yang dihasilkan banyak sudah dipersiapkan sebelumnya.
9. Sistem Informasi Manajemen membutuhkan perencanaan yang sangat matang dan panjang, sambil memperhitungkan perkembangan organisasi di masa mendatang.

Dari penjelasan diatas, bahwa Sistem Informasi Manajemen adalah suatu teknologi dalam penyampaian informasi yang dioperasikan oleh manusia guna untuk mempercepat suatu proses manajemen pada suatu organisasi. Peran Sistem Informasi Manajemen sangat membantu pemimpin dalam menjalankan sebuah organisasi dalam menemukan informasi dan mengolah informasi tersebut.

Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) adalah sistem yang dikembangkan oleh pemerintah, guna mendukung sistem manajemen pegawai negeri sipil yang rasional dan pengembangan sumber daya manusia di aparatur pemerintah, mewujudkan data kepegawaian yang mutakhir dan terintegrasi, menyediakan informasi pegawai negeri sipil yang akurat untuk keperluan perencanaan, pengembangan, kesejahteraan dan pengendalian pegawai terutama dalam pembuatan laporan. Menurut

Simamora (2004:90), SIMPEG adalah prosedur sistematis untuk mengumpulkan, meyimpan, mempertahankan, menarik dan memvalidasi data yang dibutuhkan oleh sebuah organisasi tentang sumber daya manusia, aktivitas-aktivitas personalia, karakteristik unit-unit organisasi. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 dan Keputusan Dalam Negeri Nomor 125 Tahun 2017 tentang Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Kementerian Dalam Negeri dan Pemda menyebutkan bahwa : Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian adalah suatu totalitas yang terpadu yang terdiri atas perangkat pengolahan meliputi pengumpulan, prosedur, tenaga pengolah dan perangkat lunak, perangkat penyimpanan meliputi pusat data dan bank data serta perangkat komunikasi yang saling berkaitan, bergantung dan saling menentukan dalam rangka penyediaan informasi di bidang kepegawaian.

Menurut Badan Kepegawaian Negara, SIMPEG merupakan sistem informasi terpadu, yang meliputi pendataan pegawai, pengolahan data, prosedur, tata kerja, sumber daya manusia dan teknologi informasi untuk menghasilkan informasi yang cepat, lengkap dan akurat dalam rangka mendukung administrasi kepegawaian.

Menurut Biro Kepegawaian, SIMPEG memiliki menu aplikasi yang berisi tentang :

1. Data Pegawai

Fasilitas data pegawai merupakan fasilitas utama dari aplikasi SIMPEG. Untuk mengakses fasilitas ini dapat dilakukan dengan memilih menu data pegawai.

2. Laporan Pegawai

Laporan pegawai merupakan menu untuk melihat beberapa laporan terkait data pegawai.

3. Gaji, menu tersebut berisi daftar atau rekapitulasi gaji pegawai

Tujuan dari SIMPEG adalah untuk mendukung efisiensi dan integritas pengelolaan data-data kepegawaian secara terintegrasi. Dengan rancangan berbasis jaringan lokal (LAN) maupun internet. Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian bisa diakses dimana saja dan kapan saja oleh pengguna sesuai dengan hak akses yang telah ditentukan. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa aplikasi SIMPEG yang dikembangkan oleh pemerintah pusat dan daerah guna untuk mempercepat pendataan yang akurat dan sangat membantu dalam pencarian data hingga dalam tahap pengolahan data. Sehingga dapat menjembatani dalam pelayanan administrasi kepegawaian yang lebih berkualitas terhadap pegawai negeri sipil yang berkepentingan. SIMPEG yang ada di setiap pemerintahan pusat maupun daerah terus mengalami perkembangan yang diikuti oleh perkembangan teknologi, yaitu setiap pegawai negeri sipil dapat mengakses SIMPEG dimana saja dan kapan saja untuk urusan masalah kepegawaian.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

2.3 Kualitas Pelayanan

Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan baik swasta maupun pemerintahan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan baik pegawai maupun masyarakat. Pola gaya hidup masyarakat sekarang menuntut perusahaan swasta maupun pemerintahan memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan maupun pemerintahan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1994:467), kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf. Adapun definisi kualitas menurut Fandy Tjipto (2007:132), 1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, 2) kecocokan pemakaian, 3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, 4) bebas dari kerusakan, 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, 6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, 7) segala yang bias.

Sedangkan definisi kualitas dikutip dari buku Pasolong menurut Montgomery (2007:132) "*the extent to which products meet the requirement of people who use them*". jadi suatu produk, apakah bentuknya barang atau jasa, dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya, jika memiliki ciri-ciri antara lain :

- a. Kesederhanaan, adalah prosedur atau tata cara pelayanan umum harus didesain sedemikian rupa sehingga penyelenggaraan pelayanan umum menjadi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan dan kepastian adalah tentang tata cara, rincian biaya layanan dan cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan, dan unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
- c. Keamanan adalah usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-keraguan.
- d. Keterbukaan adalah bahwa pelanggan dapat mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas, yang meliputi informasi tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.
- e. Efisien adalah persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dan produk pelayanan publik yang diberikan.
- f. Ekonomis adalah agar pengenaan biaya pelayanan ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.

- g. Keadaan yang merata adalah cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
- h. Ketepatan waktu adalah agar pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Sesuai dengan permasalahan penulis hanya mengambil tiga indikator yaitu sebagai berikut ;

- a. Keterbukaan (transparan) adalah bahwa pelanggan dapat mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan jelas, yang meliputi informasi tata cara, persyaratan , waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.
- b. Efisien adalah persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dan produk pelayanan publik yang diberikan.
- c. Ketepatan waktu adalah agar pelaksanaan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Pelayanan adalah perihal/cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang/jasa; kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang/jasa (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1994; hal 571).

Adapun pendapat lain menurut Sinambela (2010:3), istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani, pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahwa secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Kemudian dikuatkan kembali oleh Moenir (2001:26), pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material. Melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Dari penjelasan beberapa pendapat diatas disimpulkan pelayanan adalah sebagai kegiatan yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan kepada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Mengacu pada pengertian kualitas pelayanan tersebut maka konsep kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan masyarakat dan berakhir pada persepsi masyarakat (pelanggan).

Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian masyarakat (pelanggan) tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka

bukan hanya sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan. Oleh karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, organisasi harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dan sangat memperhatikan dimensi kuantitasnya (Suratno dan Purnama, 2004:74).

Sunarto (2003:244) mengidentifikasi tujuh dimensi dasar dari kualitas, yaitu :

- a. Kinerja, yaitu tingkat absolut kinerja barang/jasa pada atribut kunci yang diidentifikasi para masyarakat (pelanggan).
- b. Interaksi Pegawai, yaitu seperti keramahan, sikap hormat, dan empati yang ditunjukkan oleh masyarakat yang memberikan jasa atau barang.
- c. Keandalan yaitu konsistensi kinerja barang, jasa dan toko.
- d. Daya tahan, yaitu rentan kehidupan produk dan kekuatan umum.
- e. Ketepatan waktu dan kenyamanan, yaitu seberapa cepat produk diserahkan dan diperbaiki, seberapa cepat produk informasi atau jasa yang diberikan.
- f. Estetika, yaitu lebih pada penampilan fisik barang atau toko dan daya tarik dan penyajian jasa.
- g. Kesadaran akan merek, yaitu dampak positif atau negatif tambahan atas kualitas yang tampak, yang mengenal merek atau nama toko atas evaluasi pelanggan.

Menurut Parasuraman dalam Lupioadi (2006:182) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan antara lain :

- a. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan yang berupaya memahami keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusinn yang tepat.

Dari pendapat para ahli tentang dimensi kualitas pelayanan. Dapat disimpulkan beberapa dimensi yang kredibel yaitu dengan memenuhi syarat agar sebuah pelayanan memungkinkan untuk menimbulkan kepuasan pelanggan. Adapun dimensi tersebut antara lain *Tangibles* atau bukti fisik, *Realibility* atau keandalan, *Responsiveness* atau ketanggapan, *Assurance* Atau jaminan/kepastian serta *Empathy* Atau kepedulian.

2.4 Administrasi Kepegawaian

Menurut Liang Gie (2004:14) menyebutkan administrasi adalah suatu rangkaian yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bentuk kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan definisi kepegawaian menurut kamus Besar Bahasa Indonesia (1994:245) adalah yang berhubungan dengan pegawai, orang yang bekerja pada pemerintah/perusahaan.

Tujuan utama administrasi kepegawaian adalah untuk mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan kepegawaian, yang ruang lingkup *kegiatannya telah dikemukakan di muka. Masalah administrasi kepegawaian sebenarnya masalah tentang pengguna tenaga kerja manusia untuk keperluan kerja sama sekelompok orang dalam organisasi tertentu.*

Tujuan lain yang ingin dicapai dalam pengurusan kepegawaian dapat dibagi dalam 3 (tiga) kelompok besar antara lain :

1. *Effective utilizing of human resources*

Tujuan pertama antara lain ingin dicapai penggunaan sumber tenaga kerja yang ada secara efektif. Ini maksudnya bahwa semua tenaga kerja

yang terdapat dalam suatu organisasi hendaknya bisa bekerja sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.

2. *Desirable working relationship among all members of the organization*

Tujuan kedua dari pengurusan kepegawaian ialah terciptanya hubungan kerja yang menarik dia antara anggota organisasi. Tujuan ini mengandung arti bahwa hubungan kerja yang terjalin diantara pegawai-pegawai yang ada, baik antara atasan dan bawahan, atasan dengan koleganya dan dengan bawahan amat menentukan keberhasilan pengurusan.

3. *Maximum individual development*

Tujuan ketiga ialah mengusahakan agar pengembangan individu-individu sebagai pegawai dalam organisasi tersebut dapat dijalankan secara maksimal. Tujuan ini mewajibkan bagi pimpinan organisasi merencanakan secara jelas pengembangan bagi semua pegawai tanpa pilih kasih. Sehingga dengan demikian setiap pegawai akan mengetahui secara pasti kapan saatnya ia mendapat promosi.

Dapat disimpulkan pelayanan administrasi kepegawaian adalah menyediakan segala apa yang diperlukan oleh pegawai termasuk pengurusan, pengaturan dan atau manajemen tentang kebijakan publik untuk masyarakat luas dan beberapa pihak yang berkepentingan dalam birokrasi pemerintahan.

2.5 Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian mengenai “ Implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan”, peneliti melakukan peninjauan terhadap penelitian-penelitian terkait yang pernah dilakukan sebelumnya. Peneliti mengambil beberapa hasil penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai referensi atau masukan untuk penelitian yang akan dilakukan antara lain:

1. Penelitian pertama menjadi pembanding dengan judul “Efektivitas penerapan Sistem Informasi Manajemen pada Direktorat Badan Pengkajian dan Pengembangan Kebijakan (BPPK) Departemen Luar Negeri” yang dilakukan oleh Septian Anggi Saputra (2008). Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan studi literatur. Penelitian ini memiliki dua tujuan, tujuan pertama untuk mengetahui efektivitas penerapan sistem informasi manajemen pada Direktorat Badan Pengkajian dan Pengembangan Kebijakan (BPPK) Departemen Luar Negeri. Tujuan kedua untuk mengetahui kendala apa saja yang muncul dalam penerapan sistem informasi manajemen pada Direktorat Badan Pengkajian dan Pengembangan Kebijakan (BPPK) Departemen Luar Negeri. Hasil yang didapat dari penelitian yang dilakukan oleh Septian Anggi Saputra adalah

UNIVERSITAS MEDAN AREA
Penerapan dan pengolahan informasi melalui penerapan Sistem

Informasi Manajemen bisa dikatakan belum berjalan dengan efektif, karena hampir sebagian besar analisis terhadap variabel dan karakteristik Sistem Informasi Manajemen menunjukkan hasil yang belum berjalan efektif. Penerapan Sistem Informasi Manajemen yang belum efektif ditunjukkan dengan analisis terhadap variabel dan karakteristik Sistem Informasi Manajemen yang belum terintegrasi sistem *database* dalam satu sistem secara keseluruhan. Selain itu dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen pada Direktorat Badan Pengkajian dan Pengembangan Kebijakan (BPPK) Departemen Luar Negeri terdapat beberapa kendala yaitu masih kurangnya *capable* dibidang data.

2. Laurensius J Pasanda melakukan penelitian dengan judul yaitu “Pengaruh Penerapan Sistem Informasi manajemen Kepegawaian terhadap Kinerja Pegawai Negeri di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Palopo”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif melalui studi lapangan dan kuisioner dengan informan yaitu Pegawai Negeri Sipil. Tujuan penelitian ini antara lain mengetahui bagaimana penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) dan seberapa besar pengaruh Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) terhadap kinerja pegawai di kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Palopo. Hasil penelitian diperoleh Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) terhadap kinerja Pegawai Negeri di Kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Palopo termasuk dalam kategori “kuat” (berdasarkan

pedoman interpretasi korelasi oleh Sugiyono) yaitu sebesar 39,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar SIMPEG.

3. Denisa Zairen dan Anggit Dwi Hartanto (2013) melakukan penelitian dengan judul penelitian “ Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) pada Badan Kepegawaian Maluku Tenggara”. Tujuan Penelitian ini adalah agar dapat membantu dalam perancangan SIMPEG dalam pengelolaan data kepegawaian pada Instansi Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Maluku Tenggara sehingga menghasilkan hasil akhir berupa laporan yang sebenarnya dan dapat dipertanggungjawabkan guna memberikan kemudahan dalam pengambilan keputusan, kesimpulan dalam penelitian ini menyatakan bahwa sistem akan memudahkan Badan Kepegawaian Daerah dalam melakukan pelayanan Kepegawaian yang berhubungan dengan administrasi kepegawaian. Data sudah berbentuk digital, komputerisasi, aman, pembatasan hak akses sehingga hasil akhir sudah dibuat dalam bentuk laporan akhir dapat berguna, akurat dan bertanggungjawab sehingga memudahkan dalam pengambilan keputusan.
4. Penelitian yang lain menjadi pembanding adalah Tesis yang berjudul “Kinerja Badan Kepegawaian Daerah Dalam Penyelenggaraan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di Kota LubukLinggau Tahun 2014” yang dilakukan oleh Ahyar El Hapis (2016). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data

dasar wawancara mendalam dan studi dokumen. Secara umum tujuan dari

penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Badan Kepegawaian Daerah dalam Penyelenggaraan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di Lubuklinggau Tahun 2014 dilihat dari masukan (*input*), proses (*process*), keluaran (*output*), hasil (*outcome*), manfaat (*benefit*) dan dampak (*impact*). Hasil penelitian ini diperoleh adalah secara umum kinerja Badan Kepegawaian Daerahh (BKD) dalam penyelenggaraan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di Kota Lubuklinggau Tahun 2014 belum baik. Hal tersebut disebabkan Masukan (*Input*) penyelenggaraan SIMPEG belum terpenuhi, proses pengelolaan SIMPEG belum berjalan baik, keluaran (*output*) yang dihasilkan dalam penyelenggaraan SIMPEG belum baik, hasil (*outcome*) yang dihasilkan dari penyelenggaraan SIMPEG belum tercapai, dampak (*impact*) yang diharapkan dari penyelenggaraan SIMPEG belum terwujud. Pada penelitian Ahyar Elhafis dapat dilihat bahwa peningkatan SDM berperan penting, sarana dan prasarana juga harus mendukung dalam hal ini jaringan internet khusus untuk SIMPEG, serta koordinasi terkait data SIMPEG dalam kegiatan kepegawaian di Kota Lubuklinggau.

5. Joni Karman (2017) dalam penelitian yang berjudul “ Sistem Informasi Kepegawaian Daerah pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Musi Rawas Berbasis *Web*” . Penelitian ini bertujuan agar mengetahui apakah pengelolaan data pegawai negeri sipil Kabupaten Musi Rawas telah berintegrasi dengan baik dengan menggunakan aplikasi SIMPEG. Metode yang digunakan dengan metode

UNIVERSITAS MEDAN AREA

studi lapangan (*Field research*). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan *Library research*, wawancara/*interview* dan observasi. Kesimpulan dari penelitian ini pengolahan data dalam SIMPEG Kabupaten Musi Rawas belum berjalan dengan baik dalam pemanfaatannya guna mendukung pelayanan kepegawaian salah satunya pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Musi Rawas.

2.6 Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran yang dapat dijabarkan dalam penelitian ini meliputi :



Gambar 2.Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan gejala, atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan frekuensi atau penyebaran suatu gejala atau frekuensi adanya hubungan tertentu antara suatu gejala dan gejala lain dalam masyarakat. Metode deskriptif digunakan untuk menjelaskan implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di Badan Kepegawaian Daerah Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKDPSDM) Kota Medan. Dengan Metode deskriptif ini diharapkan peneliti memperoleh penjelasan yang mendalam terkait permasalahan yang akan diteliti. Metode deskriptif bukan saja menjabarkan (analitis) tetapi memadukan hasil temuan yang diperoleh dilapangan (Hasan, 2002)

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Pelaksanaan Penelitian ini bertempat di Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKDPSDM) Kota Medan BKDPSDM Kota Medan berada di Jl. Kapten Maulana Lubis No.2 Kota Medan, Sumatera Utara. Pemilihan lokasi penelitian ini karena pada Badan

Medan sudah menerapkan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) namun masih ditemukan beberapa kendala dalam penerapannya. Oleh karena itu memilih lokasi tersebut untuk meneliti bagaimana Implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian.

3.2.2 Waktu penelitian

Waktu penulis melakukan penelitian tesis ini dilakukan selama 3 (tiga) bulan dimulai dari bulan Desember 2019 hingga Februari 2020.

3.3 Informan Penelitian

Subjek penelitian kualitatif merupakan pihak-pihak yang menjadi sasaran penelitian atau sumber yang dapat memberikan informasi terhadap penelitian yang akan dilaksanakan. Dalam penelitian kualitatif yang dijadikan subjek penelitian sebagai sumber informasi hanyalah subjek yang dapat memberikan informasi (Nasution, 2003:32). Sumber data (subjek penelitian) yang dipilih adalah orang-orang yang terlibat langsung dalam pelaksanaan tersebut. Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah :

1. Sekretaris BKDPSDM Kota Medan (Informan kunci)
2. Kepala Bidang BKDPSDM Kota Medan (Informan utama)
3. Pegawai BKDPSDM Kota Medan sebagai user/pengguna kebijakan SIMPEG sebanyak 10 (sepuluh) orang.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data primer adalah pengumpulan data yang diperoleh melalui kegiatan penelitian langsung ke lokasi penelitian untuk mencari data-data yang lengkap dan berkaitan dengan masalah yang diteliti. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah:

1. Observasi yaitu metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian, dimana data penelitian itu dapat diamati peneliti. Peneliti melakukan pengamatan langsung ke Kantor Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan, melakukan pengamatan langsung pada bagian pelayanan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG).
2. Wawancara mendalam yaitu proses tanya jawab yang dilakukan secara langsung dan mendalam ditujukan terhadap informan di lokasi penelitian dengan draft pertanyaan yang disiapkan dan disesuaikan dengan rumusan masalah yang telah ada. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti terkait implementasi SIMPEG antara lain Sekretaris Badan, Para Kepala Bidang, Para Kasubbid, pelaksana atau staf juga beberapa Aparatur Sipil Negara yang mengurus administrasi kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan. Adapun alat dalam pengambilan data seperti handphone , foto dan data yang termasuk kedalam Dokumentasi.
3. Dokumentasi. Studi dokumentasi dalam pengumpulan data penelitian

mencatat bagian-bagian yang dianggap penting dan berbagai dokumen resmi yang dianggap baik dan ada pengaruhnya dengan lokasi penelitian (Suyanto, 2005:171).

3.5 Defenisi Konsep dan Operasional

3.5.1. Konsep

Dari penjelasan di Bab II sebelumnya dan sesuai dengan judul tesis ini ada dua konsep yang dapat dirumuskan yaitu :

- a. Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) adalah proses kegiatan melalui pemanfaatan berbagai sumber daya yang tersedia berupa Sumber Daya Manusia dan teknologi yang menyajikan berbagai bentuk informasi yang dibutuhkan sehingga dapat tercapai sesuai dengan yang telah direncanakan dengan memberi manfaat.
- b. Kualitas pelayanan administrasi kepegawaian adalah tingkat baik buruknya kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang untuk melayani kebutuhan kepegawaian yang mempunyai kepentingan kepada organisasi sesuai aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

3.5.2 Operasional

Setelah beberapa konsep diuraikan dalam hal yang berhubungan dengan kegiatan ini, maka untuk mempermudah dalam mencapai tujuan penelitian disusun defenisi operasional yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Kebijakan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) terhadap kualitas pelayanan administrasi kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan. Kebijakan ini dilihat dari beberapa faktor menurut Edward III yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi peneliti dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Implementasi Kebijakan SIMPEG yang dilaksanakan di Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKDPSDM) Kota Medan terhadap kualitas pelayanan administrasinya secara umum telah dilakukan dengan cukup baik.
2. Adapun 4 (empat) faktor menurut Edward III dalam pelaksanaan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan dapat dikatakan bahwa faktor komunikasi pada implementasi kebijakan SIMPEG di Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKDPSDM) Kota Medan berdasarkan penyampaian informasinya, kejelasan tujuan dan konsistensinya sudah diterapkan dengan baik, hal ini mendorong terciptanya implementasi kebijakan yang baik pada implementasi kebijakan yang baik instansi pemerintah. Sementara untuk Sumber Daya, masih masih terdapat beberapa masalah yang terdapat didalamnya seperti kurangnya pegawai yang memiliki pangkat Pengatur, serta efisiennya manajemen fasilitas penyimpanan arsip fisik pegawai sehingga banyak berkas-berkas yang

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

bertumpuk di meja-meja pegawai. Untuk faktor Disposisi, rasa tertekan pegawai kadang cenderung dimiliki oleh pegawai dalam menjalankan tugasnya karena pemberian tugas yang harus dikerjakan dengan benar. Dan yang terakhir berdasarkan faktor struktur birokrasi, struktur birokrasi pada Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan sudah dapat dikatakan cukup baik, namun belum efektif. Sehingga hal ini dapat menimbulkan masalah-masalah seperti yang peneliti angkat yaitu mengenai pengusulan kenaikan pangkat. Berdasarkan hasil observasi peneliti dalam implementasi kebijakan SIMPEG di Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan, faktor yang mendorong keberhasilan Implementasi Kebijakan SIMPEG di Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan adalah faktor komunikasi. Sedangkan faktor yang menghambat keberhasilan implementasi kebijakan SIMPEG adalah faktor sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi karena faktor ini belum dioptimalkan dengan baik.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ditarik dalam penelitian ini maka dapat dibuat beberapa saran yaitu sebagai berikut :

1. Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan sebagai induk SIMPEG harus selalu melakukan arahan, sosialisasi serta petunjuk kepada PNS agar lebih memperhatikan Kebijakan SIMPEG agar dapat tercapai tujuan SIMPEG seperti yang

diharapkan oleh pemerintah dan mampu menciptakan Aparatur Sipil Negara yang profesional. Implementasi juga harus didukung baik atasan sampai bawahan di seluruh Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan.

2. Untuk sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi pada Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan perlu ditingkatkan untuk mendukung implementasi kebijakan SIMPEG di Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan itu sendiri. seperti diketahui sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi agar semakin baik, maka faktor-faktor tersebut bukan tidak mungkin akan dapat berubah menjadi faktor pendukung keberhasilan implementasi kebijakan SIMPEG di Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan.
3. Kepada peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menguji kembali tingkat efektivitas kebijakan SIMPEG di Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Medan pada masa yang akan datang untuk membantu instansi tersebut menilai apakah yang selama ini dilaksanakan sudah sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Davis, Gordon B, , 2002, *Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta : PT.Pustaka Binawan Pressindo
- Gie, The Liang, 2004, *Ensiklopedia Administrasi*, Jakarta : Gunung Agung
- Hartono, Bambang, 2013, *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*, Jakarta : PT.Rineka Cipta
- Jeffrey, Whitten L, 2006. *Sistem Informasi Manajemen*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Kadir, Abdul, 2014, *Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi*, Yogyakarta : Andi
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1994, Jakarta : Balai Pustaka
- Komaruddin, A, 2003, *Ensiklopedia Manajemen*, Bandung : Penerbit Alumni
- McLeod, Jr, Raymond, 2001, *Sistem Informasi Edisi 7 Jilid 2*, Jakarta : Prehallindo
- Moenir, H, AS, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara
- Mulyanto, Agus, 2008. *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Nasution, Nur, M, 2004, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor : Ghalia Indonesia
- Nugroho, 2018, *Public Policy*, Jakarta : PT.Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia
- Oetomo, Budi Dharma Sutedjo, 2006, *Perencanaan dan Pembangunanann Sistem Informasi*, Yogyakarta : Andi
- Pasolong, Harbani, 2007, *Teori Administrasi Publik*, Bandung : Alfabeta
- Sinambela, Lijan Poltak, 2010, *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Subarsono, 2006, *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori, dan Aplikasi)*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R &D*, Bandung : Alfabeta

Suharto, Edi, 2008, *Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik*, Bandung : CV Alfabeta

Sutabri, Tata, 2005, *Sistem Informasi Manajemen*, Yogyakarta : Andi

Sutabri, Tata, 2012, *Konsep Sistem Informasi*, Yogyakarta : Andi

Sutanta, Edhy, 2003, *Sistem Informasi Manajemen*, Yogyakarta : Graha Ilmu

Tangkilisin, Hesel, Nogi, 2003, *Evaluasi Kebijakan Publik, Penjelasan, Analisis dan Transformasi Pemikiran*, Yogyakarta : Balairung

Widodo, Joko, 2006, *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*, Jakarta: Bayumedai Publishing

Winarno, Budi, 2014, *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Yogyakarta : Penerbit Media Pressido.

Winarno, Budi. 2016, *Kebijakan Publik Era Globalisasi (Teori, Proses dan Studi Kasus Komparatif)*, Yogyakarta : CAPS

Peraturan :

Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 125 Tahun 2017 Manajemen Kepegawaian Kementerian Dalam Negeri

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN)

Non Buku :

<http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin/article/download/757/706>
(diakses tanggal 28 Oktober 2019, 22:08 WIB)

<https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/6883/7409&usg=AOvVaw3BbNbSW2HqXbt4rSCT7bcs>

<http://lib.ui.ac.id/filedigital/124075-SKEfektivitaspenerapan-HA.pdf>
(diakses pada tanggal 28 Oktober 2019, 21:17 WIB)

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (Repository.umfa.ac.id)24/8/23

<https://media.neliti.com/media/publications/89916-ID-analisis-dan-perancangan-sistem-informas.pdf>

(diakses pada tanggal 10 Oktober 2019, 15.00 WIB)

<https://www.google.com/search?client=firefox-d&q=El+Hapis%2C+Ahyar%2C+2016%2C+Kinerja+Badan+Kepegawaian+Daerah+Dalam+Penyelenggara+an+Sistem+Informasi+Manajemen+Kepegawaian+%28SIMPEG%29+di+K+ota+Lubuk+Linggau+Tahun+2014%2C+Jakarta+%3A+Universitas+Terbu+ka>

(diakses pada tanggal 15 Oktober 2019, 10.00 WIB)

<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/18886/SKRIPSI%20LAURENSIUS%20J%20PASANDA.pdf?sequence=1>

(diakses pada tanggal 5 Nopember 2019 , 22.15 WIB)

https://www.researchgate.net/publication/328428398_Sistem_Informasi_Kepegawaian_Daerah_Pada_Badan_Kepegawaian_Pendidikan_dan_Pelatihan_Kabupaten_Musi_Rawas_Berbasis_Web

(diakses pada tanggal 11 Nopember 2019, 10.00 WIB)

