

TRANSFORMASI DIGITAL DALAM PELAYANAN (STUDI PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KOTA PALEMBANG)

DIGITAL TRANSFORMATION IN SERVICE (STUDY ON PERSONNEL AND HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT AGENCY OF PALEMBANG CITY)

Alyasha Fakhri Kamal

Universitas Sriwijaya; alyashafakhrikamal@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini membahas implementasi transformasi digital dalam pengelolaan kepegawaian melalui penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di lingkungan BKPSDM Kota Palembang. Pendekatan yang digunakan adalah *Participatory Action Research* (PAR), yang menekankan partisipasi aktif dari berbagai pihak, termasuk ASN, admin SIMPEG, dan stakeholder terkait. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana SIMPEG mampu meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi dalam layanan kepegawaian serta mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam proses digitalisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIMPEG memberikan manfaat signifikan dalam menyederhanakan pengelolaan data pegawai, mempercepat proses administrasi seperti pengajuan cuti, kenaikan pangkat, dan pensiun, serta meningkatkan integrasi antar sistem melalui konektivitas dengan aplikasi lain seperti e-Kinerja dan SI-ASN milik BKN. Namun, implementasi SIMPEG masih menghadapi sejumlah kendala seperti keterbatasan infrastruktur, kompetensi SDM, aksesibilitas pengguna, dan keterbatasan anggaran. Meski begitu, inisiatif pengembangan berkelanjutan seperti penguatan keamanan data, pengembangan versi mobile, serta pelatihan rutin bagi ASN menjadi langkah strategis dalam meningkatkan efektivitas sistem ini. Penelitian ini merekomendasikan perlunya evaluasi berkala, integrasi lintas sistem yang lebih kuat, dan peningkatan literasi digital di kalangan ASN untuk mendorong keberhasilan e-government di bidang kepegawaian secara menyeluruh.

Kata kunci: SIMPEG, transformasi digital, kepegawaian, e-government, BKPSDM, *participatory action research*

Abstract: This study explores the implementation of digital transformation in personnel management through the adoption of the Personnel Management Information System (SIMPEG) within the Civil Service and Human Resource Development Agency (BKPSDM) of Palembang City. The research employs a *Participatory Action Research* (PAR) approach, emphasizing the active involvement of various stakeholders, including civil servants (ASN), SIMPEG administrators, and related parties. The main objective is to analyze the extent to which SIMPEG enhances efficiency, accuracy, and transparency in civil service administration, while also identifying the challenges encountered during the digitalization process. The findings reveal that SIMPEG significantly streamlines employee data management, accelerates administrative processes such as leave requests, promotions, and retirements, and strengthens system integration through its connectivity with other platforms like e-Kinerja and BKN's SI-ASN. Nevertheless, the implementation still faces challenges such as infrastructure limitations, human resource capacity, user accessibility, and budget constraints. Despite these issues, ongoing development efforts—including enhanced data security, mobile application development, and continuous training for civil servants—are considered strategic steps toward optimizing the system's effectiveness. The study recommends regular evaluations, stronger inter-system integration, and improved digital literacy among civil servants to support the overall success of e-government in human resource management.

Keywords: SIMPEG, digital transformation, civil service, e-government, BKPSDM, *participatory action research*

PENDAHULUAN

Keberhasilan pemerintah ditentukan oleh kualitas pelayanan publik yang diberikan. Namun, pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi tantangan seperti birokrasi yang rumit serta praktik

KKN. Reformasi birokrasi menjadi langkah penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik melalui perubahan pada sistem kelembagaan, ketatalaksanaan, dan sumber daya aparatur (Holidin, n.d.).

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 menetapkan standar minimal pelayanan

publik, yang diperkuat dengan pemanfaatan teknologi informasi untuk modernisasi layanan. Hal ini menuntut peningkatan kompetensi digital aparatur negara guna mendorong transparansi dan partisipasi masyarakat (Rusfiana & Supriatna, 2021). Sejak era 1990-an, transformasi digital meluas berkat internet, serta berkembang dengan teknologi seperti AI, cloud computing, dan IoT. Teknologi ini tidak hanya mempercepat layanan, tetapi juga memunculkan tantangan sosial dan ekonomi, termasuk akibat Revolusi Industri 4.0.

Bonus demografi Indonesia 2020–2035 menjadi peluang strategis, namun juga menuntut penciptaan lapangan kerja berbasis teknologi. Generasi milenial diharapkan mampu menjawab tantangan ini melalui inovasi digital. Penelitian sebelumnya lebih banyak menyoroti digitalisasi dalam sektor usaha, seperti pengaruh literasi digital terhadap daya saing UMKM (Firmansyah et al., 2022) dan percepatan digitalisasi akibat pandemi (Widnyani et al., 2021). Fokus penelitian ini berbeda karena menitikberatkan pada transformasi digital dalam birokrasi.

UU No. 20 Tahun 2023 menegaskan pentingnya digitalisasi manajemen ASN melalui sistem terpadu berbasis data. Prinsip penyelenggaraan ASN meliputi aspek profesionalitas, keterbukaan, efisiensi, keadilan, hingga kesejahteraan. Upaya digitalisasi ini juga sejalan dengan Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik), yang mendorong layanan publik berbasis digital sejak hadirnya interne. Sementara itu, dalam studi tentang UMKM, Farhani & Chaniago (2021) mengidentifikasi bahwa keberhasilan transformasi digital sangat dipengaruhi oleh dukungan kebijakan dan kesiapan teknologi, sebuah temuan yang juga relevan dalam konteks birokrasi.

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan

teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE. Sistem Pemerintahan Berbasis Internet bertujuan untuk untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Proses-proses kerja di pemerintahan dengan mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi atau yang disebut dengan e-government. E-Government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan pelayanan publik. E-government mendukung terwujudnya good government. Good Governance dapat dicapai melalui reformasi birokrasi, dengan melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan. Pembaharuan dan perubahan tersebut menyangkut aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan dan sumber daya manusia aparatur. (PANRB, 2018).

Transformasi digital merupakan perubahan mendasar dalam cara kerja organisasi melalui pemanfaatan teknologi. Perubahan ini tidak hanya mencakup adopsi teknologi, tetapi juga transformasi budaya kerja dan pola pikir agar lebih adaptif terhadap perkembangan digital. Budaya digital menjadi kunci utama dalam membangun organisasi yang inovatif dan responsif. Transformasi digital ini tidak hanya menjadi kebutuhan organisasi tetapi juga telah diakui sebagai faktor penting dalam pertumbuhan ekonomi nasional (Aysa, 2021). Selain itu, budaya digital menjadi aspek kunci dalam membangun kesadaran dan kesiapan organisasi terhadap perubahan (Ayu, Zulkarnaen, & Fitriyanto, 2022), termasuk dalam lingkungan ASN yang menghadapi resistensi teknologi.

Di era digital, teknologi dan manusia berkolaborasi dalam berbagai sektor,

termasuk pemerintahan. Tuntutan terhadap layanan publik yang cepat dan transparan mendorong instansi seperti BKPSDM Kota Palembang untuk melakukan digitalisasi. Digitalisasi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kepegawaian, meskipun masih menghadapi tantangan seperti keterbatasan infrastruktur, kompetensi SDM, serta resistensi terhadap perubahan. Melalui implementasi sistem seperti SIMPEG dan e-kinerja, BKPSDM berupaya menjawab kebutuhan birokrasi modern yang lebih efektif. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji sejauh mana transformasi digital di instansi ini berjalan, faktor pendukung dan penghambatnya, serta dampaknya terhadap pelayanan publik.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggambarkan secara mendalam proses transformasi digital di BKPSDM Kota Palembang. Pendekatan ini dipilih karena mampu menangkap makna dari pengalaman individu atau kelompok terkait fenomena sosial tanpa perlu mengandalkan data kuantitatif. Menurut Creswell (2013), metode kualitatif bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dianggap penting oleh partisipan, melalui proses pengumpulan data yang sistematis seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta analisis data yang bersifat induktif.

Penelitian ini menggunakan pendekatan Participatory Action Research (PAR) dengan siklus KUPAR (To Know, To Understand, To Plan, To Action, dan To Reflection), yang mendorong partisipasi aktif dalam setiap tahapan riset. Data yang dikumpulkan bersifat kualitatif, berasal dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta didukung oleh sumber sekunder seperti buku, regulasi, dan laporan. Informan dipilih secara purposif, terdiri dari enam pegawai kunci di BKPSDM Kota

Palembang yang terlibat langsung dalam proses digitalisasi.

Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi langsung, dan analisis dokumen, dengan keabsahan data dijamin melalui triangulasi dan diskusi dengan ahli. Lokasi penelitian di BKPSDM Kota Palembang dipilih karena peneliti bekerja di instansi tersebut, dan penelitian dilakukan selama Januari hingga Februari 2024.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mekanisme Pelayanan Digital

Pelayanan digital merupakan bentuk modern dari layanan publik yang mengandalkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk menggantikan atau melengkapi metode konvensional. Umumnya, layanan ini berbasis aplikasi web, mobile, atau platform digital lainnya, dengan website pemerintah menjadi media utama penyampaian informasi dan layanan kepada masyarakat. Dalam konteks e-government, pengembangan layanan digital dilakukan secara bertahap melalui empat level, yakni: tingkat I (web presence) sebagai media informasi awal; tingkat II (interaction) yang menekankan interaktivitas antar lembaga; tingkat III (transaction) yang mencakup layanan publik berbasis transaksi dan integrasi data; serta tingkat IV (transformation & integration) yang melibatkan pelayanan terpadu antara pemerintah, masyarakat, dan pelaku usaha. Penerapan layanan digital, seperti di BKPSDM Kota Palembang, mengikuti panduan dari Kementerian Komunikasi dan Informatika yang mencakup mekanisme pembuatan website, standar informasi, interaktivitas, serta keterhubungan antar sistem pemerintahan.

Mekanisme Pembuatan Website Pelayanan Digital



Sumber: Diolah oleh Penulis

- a. Portal Resmi dan Aplikasi BKPSDM Kota Palembang menyediakan portal resmi dan aplikasi mobile yang memudahkan masyarakat mengakses layanan kepegawaian, pengajuan dokumen, hingga pengaduan. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mendorong penyebaran informasi yang cepat dan tanpa batas melalui internet, yang kini menjadi alat penting dalam mendukung aktivitas organisasi, termasuk pelayanan publik dan pengelolaan data.

Agar sistem layanan berjalan optimal, diperlukan dukungan teknologi yang memadai. Kualitas layanan instansi sangat bergantung pada kecanggihan sistem yang digunakan. Website resmi menjadi salah satu bentuk pemanfaatan TIK yang umum dan efektif dalam meningkatkan kualitas layanan organisasi, baik swasta maupun pemerintah.

TIK juga berperan dalam transformasi birokrasi, menjembatani berbagai aktor dalam sistem administrasi agar lebih efisien dan terhindar dari tumpang tindih. Di Palembang, BKPSDM menjadi salah satu instansi yang aktif memanfaatkan portal digital untuk mendukung kinerja dan pelayanan kepegawaian. Melalui situs resminya, masyarakat dapat mengakses informasi seputar profil instansi, kegiatan, pengumuman, data pegawai, hingga layanan pelaporan pelanggaran kode etik secara digital.

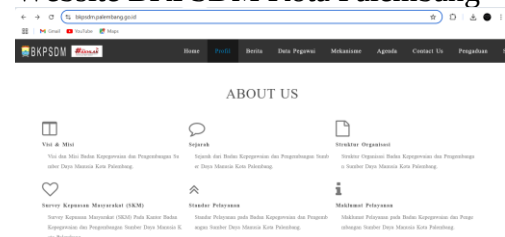
Menurut Analis Diklat BKPSDM Kota Palembang, Bapak Wagiran, S.IP.,

M.Si, keberadaan website resmi instansi memberikan kemudahan dalam penyebaran informasi kepada masyarakat. Website BKPSDM berperan sebagai media utama dalam mendukung transparansi dan akurasi informasi, serta memperlancar tugas pegawai dalam memberikan layanan publik. Portal ini menjadi langkah strategis dalam meningkatkan efisiensi, aksesibilitas informasi, dan pelayanan administrasi kepada ASN maupun masyarakat umum.

Website BKPSDM menyediakan berbagai layanan digital, antara lain informasi seleksi kepegawaian, administrasi pegawai, pelatihan, dan layanan lainnya yang bertujuan mempercepat proses birokrasi. Pihak BKPSDM secara berkala melakukan evaluasi dan pengembangan sistem guna meningkatkan efektivitas dan manfaat layanan digital tersebut bagi para pengguna.

Lebih lanjut, beliau menjelaskan bahwa portal aplikasi BKPSDM dirancang untuk memberikan akses cepat dan efisien terhadap informasi kepegawaian, mencakup proses rekrutmen, mutasi, hingga pengembangan kompetensi ASN. Evaluasi sistem dilakukan secara rutin dengan memperhatikan aspek kecepatan, kemudahan penggunaan, serta tingkat kepuasan pengguna. BKPSDM juga senantiasa terbuka terhadap masukan guna menyempurnakan sistem layanan digital secara berkelanjutan.

- b. Website BKPSDM Kota Palembang



Sumber: Website BKPSDM Kota Palembang

Keberadaan website atau portal resmi pemerintah BKPSDM memiliki peranan penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kepegawaian, khususnya bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) dan masyarakat lebih efisien, transparan dan mudah diakses. Adapun kegunaan utama website BKPSDM yaitu berisikan:

1. Sumber informasi kepegawaian
Sumber informasi kepegawaian memberikan informasi terkait pengumuman CPNS dan PPPK terkait informasi rekrutmen ASN, termasuk dalam tahapan seleksi, jadwal dan juga hasil. Kenaikan pangkat dan mutasi yaitu panduan dan pengumuman terkait prosedur kenaikan pangkat serta mutasi pegawai. Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, yaitu mengenai informasi tentang diklat, bimtek, dan sertifikasi ASN untuk meningkatkan kompetensi. Pengumuman dan berita yaitu berisi update atau pembaharuan kebijakan kepegawaian, peraturan terbaru serta agenda kegiatan BKPSDM.
2. Layanan Administrasi Digital
Dalam website BKPSDM dapat mengakses system e-kepegawaian yang dapat memudahkan ASN dalam mengurus administrasi seperti SKP, cuti, pensiun dan layanan kepegawaian lainnya. System pengaduan dan konsultasi, yaitu ASN dan masyarakat umum dapat menyampaikan pertanyaan atau keluhan yang secara daring atau online. Cek status layanan yaitu monitoring pengajuan berkas ASN secara real-time tanpa harus datang ke kantor.
3. Transparansi dan Akuntabilitas
Transparansi dan akuntabilitas berisikan publikasi regulasi dan kebijakan yang menyediakan

dokumen resmi tentang aturan dan kebijakan kepegawaian. Laporan kinerja dan statistic ASN yang memuat data terkait jumlah ASN, distribusi pegawai serta program pengembangan SDM.

4. Efektifitas dan Kemudahan Akses Website BKPSDM kota Palembang dapat diakses selama 24 jam per 7 hari, informasi dan layanan kepegawaian dapat diakses kapan saja tanpa batasan waktu. Hemat waktu dan biaya, dalam website ini juga ASN tidak perlu datang langsung ke kantor BKPSDM untuk memperoleh layanan administrative. Integrasi dengan system lain, website ini dapat dikombinasikan dengan aplikasi lain seperti e-Kinerja, SIMPEG dan e-disiplin.
 5. Peningkatan Partisipasi ASN dan Masyarakat
Peningkatan partisipasi ASN dan masyarakat dapat melalui interaksi forum atau FAQ, ASN dapat secara langsung berdiskusi melalui website, bertanya dan berbagi pengalaman mengenai layanan BKPSDM. Adanya survey dan umpan balik yang dapat memungkinkan pegawai dan masyarakat memberikan saran untuk peningkatan kualitas layanan.
- c. Sistem Informasi Kepegawaian
Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di BKPSDM Kota Palembang digunakan untuk mengelola data PNS secara terintegrasi, mencakup riwayat kerja, kenaikan pangkat, mutasi, hingga pensiun. Sistem ini membantu dalam menyediakan informasi yang akurat dan relevan sebagai dasar pengambilan keputusan. Menurut Fatansyah (2015), sistem merupakan kesatuan komponen yang saling terhubung untuk mencapai tujuan tertentu, sementara Fajri (2017)

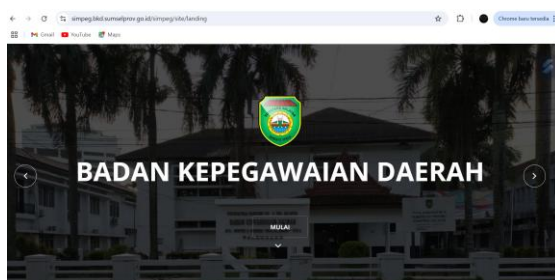
menyatakan bahwa informasi adalah data yang telah diolah dan memiliki makna bagi penggunaannya.

Sesuai Undang-Undang No. 43 Tahun 1999 dan No. 5 Tahun 2014, SIMPEG mendukung efisiensi dan efektivitas pengelolaan ASN. Aplikasi ini memungkinkan proses administrasi kepegawaian berjalan lebih cepat, akurat, dan efisien, sehingga pegawai dapat dikelola sebagai aset strategis dalam tata kelola pemerintahan.

Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian

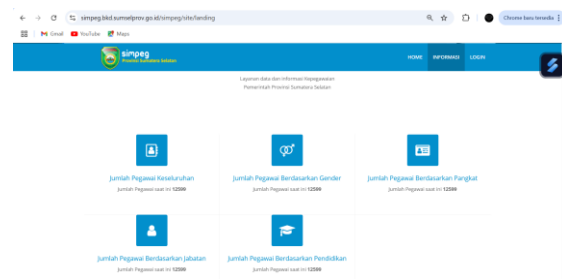
Banyak regulasi belum sepenuhnya mendukung digitalisasi dan tertinggal dari perkembangan teknologi, sehingga menghambat realisasi inovasi digital karena ketiadaan dasar hukum yang jelas. Beberapa prosedur masih mengandalkan tanda tangan basah, dokumen fisik, dan pola birokrasi lama, terutama di kalangan pegawai senior. Hal ini menyulitkan penerapan sistem otomatis dan layanan paperless.

Selain itu, terdapat tumpang tindih regulasi antara pusat dan daerah. Seperti disampaikan oleh Ibu Vira Wahyuni Puji Kesuma (Analisis Perencana SDM BKPSDM), kebijakan nasional dan daerah kerap bertentangan, misalnya dalam kewajiban digitalisasi yang justru dibatasi oleh permintaan dokumen fisik atau perbedaan standar keamanan data. Karena itu, diperlukan koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah serta penyesuaian regulasi yang lebih adaptif terhadap kemajuan teknologi agar layanan digital bisa berjalan optimal



Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) adalah aplikasi

web yang mempermudah pengelolaan data pegawai secara efisien dan terstruktur. Aplikasi ini menyediakan akses cepat ke dokumen penting seperti SK, ijazah, KTP, dan KK. Proses implementasinya mencakup penyediaan infrastruktur, migrasi data, uji coba, hingga pelaksanaan penuh. SIMPEG menyatukan seluruh data kepegawaian dalam satu sistem, mempermudah administrasi dan mempercepat layanan. Fitur utamanya meliputi pengelolaan data pegawai, cuti, penilaian kinerja, sistem peringatan untuk penggajian dan pensiun, serta laporan interaktif. Sistem ini mendukung efisiensi dan akurasi pengelolaan SDM.



Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan telah menggunakan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) sejak 2011 sebagai bagian dari digitalisasi data ASN. Sistem ini meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan kepegawaian, yang sebelumnya dikelola secara manual. Hingga 2023, sebanyak 10.024 ASN telah terdokumentasi secara digital. SIMPEG mempermudah layanan administrasi seperti pangkat, mutasi, cuti, dan pensiun yang kini dapat diakses real-time. Sistem ini terintegrasi dengan e-kinerja, e-absensi, dan SI-ASN BKN, serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data. Namun, akses SIMPEG terbatas pada admin dan operator resmi. BKPSDM Kota Palembang bertugas mengoordinasikan dan memperbarui data, yang tersambung langsung ke SI-ASN BKN.

a. Akurasi Data

Penggunaan system informasi manajemen kepegawaian di BKPSDM Kota Palembang pada sector public

sangat meningkatkan akurasi data, yang berdampak positif pada kualitas pelayanan administrasi. Sebelum system ini diterapkan, pengelolaan data pegawai secara manual rentan terhadap kesalahan seperti *human error*, duplikasi dan kehilangan dokumen yang dapat mengganggu administrasi dan mempengaruhi hak pegawai. Dengan system informasi manajemen kepegawaian, data diolah secara terstruktur dan otomatis, meminimalisir kesalahan manual dan memastikan informasi selalu mengalami pembaharuan secara *real time*. Akurasi data juga dapat mendukung pengambilan keputusan yang jauh lebih baik dan perencanaan sumber daya manusia yang lebih efektif serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan terhadap masyarakat terkait pelayanan di sector public dan memastikan pelayanan administrasi yang jauh lebih efisien dan terpercaya.

b. Transparansi Pelayanan

Penggunaan system informasi manajemen kepegawaian juga memainkan peran kunci dalam meningkatkan transparansi pelayanan administrasi yang memiliki kontribusi pada kualitas layanan secara menyeluruh. Sebelumnya, proses administrasi yang seringkali mengalami ketidakjelasan dan ketertutupan informasi, membuat pegawai dan masyarakat sulit memantau status permohonan dan layanan administrative yang telah mereka ajukan, seperti cuti atau kenaikan pangkat. Hal ini dapat menimbulkan frustrasi dan memperlambat proses pelayanan. Dengan system informasi manajemen kepegawaian, transparansi telah meningkat secara signifikan, pegawai dan masyarakat dapat memantau status administrasi mereka secara *real time* melalui platform digital,

menghilangkan kebutuhan untuk menanyakan status secara manual dan dapat mempercepat proses. Keterbukaan atau transparansi dalam system ini dapat menciptakan lingkungan yang lebih akuntabel, meminimalkan resiko penyimpangan seperti korupsi atau nepotisme karena setiap langkah dalam proses administrasi dapat dipantau dan ditelusuri.

Selain itu, proses transparansi ini dapat mempermudah untuk melaksanakan audit dan evaluasi kinerja administrasi yang memungkinkan perbaikan berkelanjutan data yang akurat secara berkala. Kepercayaan public terhadap instansi pemerintah juga meningkat, karena masyarakat merasa dilayani dengan lebih adil dan telah sesuai dengan prosedur. Oleh karena itu, system informasi manajemen kepegawaian telah meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dengan mendorong akuntabilitas, mempercepat proses dan dapat memperbaiki hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

c. Pengambilan Keputusan yang Efisien
Penggunaan system informasi manajemen kepegawaian di BKPSDM Kota Palembang pada sector public secara signifikan dapat mempercepat proses pengambilan kebijakan atau keputusan dalam pimpinan instansi. Sebelumnya, keputusan manajerial seringkali mengalami hambatan oleh lambatnya akses data dan informasi kepegawaian, karena pengumpulan data manual dan pencarian arsip dokumen yang banyak memakan waktu. System informasi manajemen kepegawaian mengatasi hambatan ini dengan menyediakan akses data digital yang cepat dan *real time*, memungkinkan pimpinan untuk membuat keputusan secara efisien dan tepat waktu. Data tentang absensi, Riwayat kinerja dan evaluasi pegawai dapat diakses dengan mudah, sehingga

keputusan menjadi objektif dan berbasis data.

Kecepatan akses dalam system informasi manajemen kepegawaian ini sangat krusial dalam situasi yang darurat, dimana keputusan harus diambil dengan cepat. System ini juga memfasilitasi integrasi antar unit maupun bidang, memperlancar aliran informasi dan koordinasi serta memungkinkan pengambilan keputusan strategis yang telah melibatkan berbagai pihak. Oleh karena itu, system informasi manajemen kepegawaian telah meningkatkan kualitas dan kecepatan dalam pengambilan keputusan sehingga instansi pemerintah menjadi lebih efektif, responsive dan adaptif terhadap tantangan di sector pelayanan public di kota Palembang.

d. Pengelolaan Sumber Daya yang Terpusat

Penggunaan system informasi manajemen kepegawaian di BKPSDM Kota Palembang pada sector public memiliki peranan yang sangat penting dalam pengelolaan sumber daya manusia yang lebih terpusat dan efisien. Sebelum system ini diterapkan, data pegawai yang sering tersebar di berbagai bidang baik dalam bentuk manual maupun digital, yang dapat mempersulit akses, pertukaran informasi dan menyebabkan ketidakkonsistenan data.

System informasi manajemen kepegawaian terpusat dalam mengatasi masalah ini dengan menyimpan seluruh data pegawai dalam satu platform digital yang terintegrasi, memungkinkan akses secara *real time* oleh berbagai bidang. Hal ini telah terbukti dapat meningkatkan kolaborasi antar bidang, mempercepat proses administrasi seperti promosi, penggajian, penilaian kinerja dan memastikan akurasi dan konsistensi data. Dengan pengelolaan data yang

terpusat, pemerintah dapat merencanakan dan mengelola sumber daya manusia dengan lebih strategis, meningkatkan efisiensi, responsifitas dan kualitas pelayanan administrasi.

e. Pengurangan Biaya Operasional

Penggunaan system informasi manajemen kepegawaian di BKPSDM Kota Palembang pada sector public secara signifikan dapat meminimalisir biaya operasional dengan mengalihkan proses administrasi dari penggunaan dokumen fisik ke platform digital. Sebelumnya, pencatatan dan pengelolaan data pegawai membutuhkan banyak kertas, perlengkapan administrasi dan ruang penyimpanan serta memiliki resiko kehilangan dan kerusakan dokumen. Dengan adanya digitalisasi, pengeluaran biaya untuk kertas, tinta dan perlengkapan kantor berkurang, sementara untuk penyimpanan fisik tidak lagi dibutuhkan. System ini dapat mempercepat pencarian dan pemrosesan data, meminimalisir waktu dan tenaga kerja yang dibutuhkan serta dapat meminimalisir kesalahan dan biaya perbaikan. Automasi proses seperti pengajuan cuti dan evaluasi kinerja juga dapat mengurangi beban kerja administratif dapat memungkinkan pegawai untuk fokus pada tugas yang lebih strategis.

Penggunaan sistem informasi kepegawaian juga dapat meningkatkan efisiensi jangka Panjang dengan memungkinkan analisis kebutuhan pelatihan yang lebih tepat. Oleh karena itu, system informasi manajemen kepegawaian dapat meminimalisir atau mengurangi biaya operasional dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dengan mengalokasikan sumber daya secara lebih efisien dan memberikan pelayanan yang lebih cepat dan akurat kepada masyarakat.

f. Peningkatan Kepercayaan Publik

Penggunaan system informasi manajemen kepegawaian secara signifikan telah meningkatkan kepercayaan public dengan memperbaiki transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan administrasi. Sebelum system ini diimplementasikan, pelayanan public sering dianggap lambat dan tidak transparan, memicu ketidakpercayaan masyarakat akibat proses manual yang tertutup, memiliki resiko besar dalam membuat kesalahan dan memiliki potensi korupsi. System informasi manajemen kepegawaian dapat mengatasi permasalahan ini dengan menyediakan sebuah platform yang terintegrasi yang memungkinkan pemantauan secara *real time* dari proses administrasi seperti pengajuan cuti dan promosi. Tranparansi dapat memberi kepercayaan terhadap masyarakat bahwa proses dan keputusan didasarkan pada data yang dapat diverifikasi, meminimalisir potensi kesalahan atau potensi.

Akuntabilitas meningkat karena setiap tahapan proses terekam dan dapat terlacak, memudahkan evaluasi kinerja dan pengambilan keputusan yang lebih objektif. System infomrasi manajemen kepegawaian juga dapat mempermudah pemantauan penggunaan anggaran dan sumber daya manusia, memperjelas bagaimana pegawai dikelola dan sumber daya public digunakan. Keterbukaan informasi yang dapat membangun kepercayaan masyarakat bahwa pelayanan public menjadi lebih professional, efisien dan adil. Oleh karena itu, system informasi kepegawaian dapat memperbaiki hubungan atau relasi antar pemerintah dan masyarakat dengan meningkatkan kepercayaan dan partisipasi public dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan administrasi di BKPSDM kota Palembang.

Kendala yang dihadapi

Kendala yang dihadapi dalam pelayanan digital di BKPSDM Kota Palembang terdiri dari kendala pada infrastruktur teknologi, SDM dan kompetensi, keterbatasan anggaran, aksesibilitas, kepatuhan terhadap regulasi. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Vira Wahyuni Puji Kesuma, S.STP selaku Analis Perencanaan Sumberdaya Aparatur dapat ditarik Kesimpulan sebagai berikut:

a. Infrastruktur Teknologi

Keterbatasan infrastruktur teknologi menjadi salah satu kendala utama dalam transformasi digital di BKPSDM Kota Palembang. Akses internet yang lemah, terutama di wilayah pinggiran, membuat masyarakat dan ASN kesulitan memanfaatkan layanan digital secara optimal. Selain itu, keterbatasan bandwidth di beberapa area menyebabkan lambatnya akses ke platform layanan seperti e-kinerja, pengaduan, dan administrasi kepegawaian. Masalah juga muncul dari perangkat keras dan lunak yang belum diperbarui, seperti komputer dan server dengan spesifikasi rendah. Ketiadaan data center dan dukungan cloud computing yang memadai memperparah kondisi, karena sistem membutuhkan penyimpanan besar dan konektivitas yang stabil untuk berjalan optimal.

b. SDM dan Kompetensi

Kendala yang dihadapi selanjutnya yaitu kurangnya keterampilan teknologi dikalangan pegawai dan masyarakat menjadi tantangan tersendiri. Tidak semua pegawai di BKPSDM kota Palembang mempunyai kemampuan dalam menggunakan system digital dengan baik. Beberapa pegawai, terutama yang telah bekerja dengan system manual masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi berbasis digital tersebut. Dalam aspek kepemimpinan, studi Tulungen, Saerang, & Maramis (2022)

menekankan bahwa keberhasilan digitalisasi sangat bergantung pada gaya kepemimpinan yang digital-minded.

Rendahnya kemampuan sebagai pegawai di BKPSDM kota Palembang menjadi hambatan khususnya pada pegawai senior pada pemanfaatan dan pengoperasian layanan digital pada pelayanan public di BKPSDM kota Palembang. Selain kendala SDM internal, adapun masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi dan masih memiliki keterbatasan dalam pemahaman digital, sehingga proses adaptasi terhadap layanan public digital menjadi sulit. Hal ini dibutuhkan peran pemerintah baik dari BKPSDM Kota Palembang yang bekerjasama dengan instansi lain untuk mensosialisasikan penggunaan digital dalam pelayanan public dengan harapan untuk meningkatkan literasi dan kemampuan penggunaan layanan digital bagi instansi BKPSDM di kota Palembang.

c. Keterbatasan Anggaran

Keterbatasan anggaran menjadi tantangan utama dalam transformasi digital pelayanan publik di BKPSDM Kota Palembang. Minimnya alokasi dana menghambat pengembangan dan pemeliharaan sistem digital, padahal dukungan anggaran sangat penting untuk membangun infrastruktur teknologi, meningkatkan efisiensi layanan, mendorong transparansi, serta memperkuat partisipasi dan daya saing daerah. BKPSDM membutuhkan investasi signifikan untuk mendukung digitalisasi layanan publik yang berkelanjutan dan responsif. Tanpa anggaran yang memadai, adopsi teknologi terbaru sulit diwujudkan, sehingga proses transformasi digital berjalan lambat dan kurang optimal.

d. Aksesibilitas

Kendala yang dihadapi dalam transformasi digital pada pelayanan public di BKPSDM kota Palembang

yaitu tidak semua masyarakat memiliki akses yang memadai ke perangkat teknologi atau internet. Hal ini dapat menyebabkan kesenjangan dalam akses layanan. Diketahui bahwasanya aksesibilitas dalam pelayanan digital public bukan hanya merupakan prinsip dasar dalam menyediakan layanan public yang adil dan merata, tetapi juga merupakan kunci penting dalam memastikan keberhasilan transformasi digital pada suatu instansi pemerintah seperti BKPSDM kota Palembang. Aspek ini menekankan pentingnya seluruh kalangan baik ASN maupun masyarakat untuk dapat memanfaatkan dan mengakses layanan digital yang disediakan oleh pemerintah, sehingga memastikan bahwa tidak ada individu atau kelompok yang tertinggal dalam era digital.

Fakta yang terjadi dilapangan adalah banyaknya masyarakat yang belum memiliki akses untuk melakukan pelayanan digital melalui website BKPSDM kota Palembang. Selain itu, kendala bagi para ASN yang terkadang masih kesulitan mengakses e-kinerja menjadu tantangan tersendiri dalam menerapkan system penilaian kinerja yang adil dan transparan melalui platform digital. Masalah seperti resistensi terhadap adanya perubahan, kebutuhan diklat bagi ASN dan kendala pada system teknologi informasi masih menjadi tantangan yang harus diatasi. Oleh karena itu, hal ini dapat mengganggu peningkatan akuntabilitas dan produktivitas pegawai serta pengelolaan sumber daya manusia pemerintah yang lebih efisien.

e. Kepatuhan Regulasi

Banyak regulasi belum sepenuhnya mendukung digitalisasi dan tertinggal dari perkembangan teknologi, sehingga menghambat realisasi inovasi digital karena ketiadaan dasar hukum yang jelas. Beberapa prosedur masih mengandalkan tanda tangan basah,

dokumen fisik, dan pola birokrasi lama, terutama di kalangan pegawai senior. Hal ini menyulitkan penerapan sistem otomatis dan layanan paperless.

Selain itu, terdapat tumpang tindih regulasi antara pusat dan daerah. Seperti disampaikan oleh Ibu Vira Wahyuni Puji Kesuma (Analisis Perencana SDM BKPSDM), kebijakan nasional dan daerah kerap bertentangan, misalnya dalam kewajiban digitalisasi yang justru dibatasi oleh permintaan dokumen fisik atau perbedaan standar keamanan data. Karena itu, diperlukan koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah serta penyesuaian regulasi yang lebih adaptif terhadap kemajuan teknologi agar layanan digital bisa berjalan optimal.

Strategi Pelayanan Digital

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak M. Alvadz, S.E M.M selaku ketua tim mutasi di BKPSDM Kota Palembang Bapak Wagiran S.IP., M.Si selaku analis diklat di BKPSDM Kota Palembang menyatakan bahwa strategi pelayanan digital merupakan suatu rencana sistematis yang dirancang untuk mengoptimalkan penyelenggaraan layanan publik melalui teknologi digital. Tujuan utama dari strategi pelayanan digital adalah untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, transparansi dan kualitas layanan baik bagi ASN maupun masyarakat dengan memanfaatkan berbagai platform digital seperti website, aplikasi mobile, media social serta system berbasis cloud.

Dalam konteks pemerintahan termasuk instansi BKPSDM Kota Palembang, strategi pelayanan digital bertujuan untuk mendukung transformasi digital pelayanan public, sehingga ASN dan masyarakat dapat mengakses layanan dengan cepat, mudah dan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Adapun komponen utama strategi pelayanan digital pada BKPSDM kota Palembang yang harus diperhatikan dan direalisasikan antara lain:

- a. Melakukan pemindaian analisa situasi atau kondisi lingkungan
Pemindaian atau biasa disebut sebagai scanning merupakan upaya untuk mengenai tanda-tanda awal perubahan lingkungan dengan melakukan pemantauan dan penelusuran terhadap berbagai aspek kecenderungan yang terjadi di instansi. Sementara itu pemindaian situasi atau lingkungan merupakan metode untuk memperoleh wawasan terkait peluang dengan mengumpulkan data dari berbagai kejadian lingkungan yang kemudian dianalisis dan di evaluasi untuk menghasilkan informasi yang relevan. Dalam upaya meningkatkan pelayanan public berbasis website di BKPSDM kota Palembang, implementasi system berbasis website berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan-RB) Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. Regulasi ini memberikan kemudahan bagi penyelenggara layanan public dalam merealisasikan inovasi guna meningkatkan kualitas layanan. Strategi *scanning* merupakan tahapan awal dalam proses layanan, strategi *scanning* dapat melalui digitalisasi *end-to-end* proses layanan yaitu semua tahapan dalam proses pelayanan dari awal pengajuan permohonan kebutuhan para ASN dan masyarakat sampai akhir penerbitan hasil layanan dilaksanakan secara digital tanpa perlu adanya proses manual maupun tatap muka.
- b. Perumusan strategi pengembangan jangka Panjang
Strategi transformasi digital di BKPSDM Kota Palembang dirumuskan melalui evaluasi internal dan eksternal. Evaluasi eksternal mencakup kekuatan teknologi dan daya saing, sementara evaluasi internal mempertimbangkan sumber daya, budaya organisasi, manajemen, dan

sistem informasi. Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa layanan administrasi berbasis website telah meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kepastian pelayanan. BKPSDM mengidentifikasi keunggulan utama digitalisasi pada kecepatan proses, ketepatan data, serta kepastian penyelesaian layanan. Roadmap transformasi disusun mencakup pengembangan platform, infrastruktur, dan regulasi pendukung.

Untuk jangka panjang, strategi diperkuat dengan sistem single sign-on dan integrasi data antar instansi, sehingga pengguna cukup login sekali untuk mengakses berbagai layanan. Sistem ini mencegah pengisian data berulang dan mendukung efisiensi serta kepastian layanan bagi ASN dan masyarakat.

c. Implementasi strategi pelayanan digital

Implementasi strategi pelayanan digital memerlukan komunikasi yang efektif di semua level, baik antar instansi pemerintah, dengan masyarakat sebagai penerima layanan, maupun antar stakeholder. Pelayanan publik harus memenuhi standar yang mendorong interaksi dan hubungan yang relevan. Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa BKPSDM Kota Palembang telah mengadopsi sistem berbasis website untuk menunjang layanan publik. Namun, keberhasilan strategi ini sangat bergantung pada komunikasi, koordinasi, dan kedisiplinan kerja. Komunikasi menjadi faktor kunci agar pengambil keputusan memahami peran dan tanggung jawab setiap stakeholder. Strategi ini juga menekankan pendekatan berbasis kebutuhan pengguna (user centric), dengan layanan yang mudah, cepat, dan memuaskan. Selain itu, sistem transparan memungkinkan pelacakan permohonan secara real-time.

Pemerintah juga dituntut untuk meningkatkan literasi digital dan aksesibilitas, termasuk bagi kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, dan masyarakat di daerah 3T.

d. Evaluasi

Evaluasi dalam strategi pelayanan digital di BKPSDM kota Palembang merupakan tahap kritis yang memastikan efektivitas, efisiensi serta keberlanjutan layanan berbasis digital. Evaluasi bertujuan untuk mengukur kinerja system, mengidentifikasi kendala serta memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan public.

Evaluasi dalam strategi pelayanan digital di BKPSDM kota Palembang mencakup:

a. Evaluasi kinerja system dan infrasturkur

Evaluasi ini mencakup kapasitas server jaringan dengan menilai apakah infrastruktur teknologi tersebut mampu menangani jumlah pengguna yang terus meningkat, kecepatan dan waktu respons layanan yaitu mengukur efisiensi system dalam memberikan layanan kepada pengguna serta tingkat uptime dan down time yaitu melakukan analisis kestabilan layanan digital serta frekuensi gangguan teknis yang terjadi.

b. Evaluasi kepuasan pengguna

Evaluasi ini terdiri dari survey dan umpan balik masyarakat yang menggunakan kuesioner atau fitur pengaduan untuk memahami pengalaman pengguna baik dari ASN maupun masyarakat, melakukan analisis tingkat penggunaan layanan yaitu melaksanakan evaluasi terkait seberapa sering layanan digital BKPSDM kota Palembang

digunakan oleh ASN dan masyarakat dan pemetaan kendala aksesibilitas dimana dilakukan peninjauan apakah layanan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan akses internet dan pemahaman teknologi.

c. Evaluasi efektivitas kebijakan dan regulasi

Evaluasi ini terdiri dari kesesuaian layanan dengan regulasi nasional yaitu melakukan penilaian terkait system pelayanan digital yang telah sesuai dengan regulasi pemerintah seperti kebijakan e-government dan reformasi birokrasi, kepatuhan terhadap standar keamanan data yaitu memastikan perlingungan data pribadi ASN dan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku serta kemampuan layanan dalam mendukung tranparansi informasi dengan melakukan evaluasi sejauh mana layanan digital mendukung keterbukaan informasi publik.

d. Evaluasi keberlanjutan dan perbaikan layanan

Evaluasi ini terdiri dari pembaharuan system yang dilaksanakan secara berkala dengan mengidentifikasi fitur atau teknologi baru yang dapat meningkatkan kinerja layanan, pengembangan kapasitas SDM dengan melakukan penilaian kebutuhan pelatihan bagi ASN dalam mengoperasikan serta mengembangkan layanan digital dan efisiensi biaya operasional dengan mengukur apakah penggunaan teknologi digital yaitu layanan public melalui website BKPSDM kota Palembang memberikan penghematan anggaran dibandingkan dengan metode konvensional.

Seiring dengan penelitian melalui observasi dan wawancara yang dilaksanakan terkait strategi pada aspek evaluasi terhadap transformasi digital pada pelayanan public telah terlaksana dengan baik dengan cara melaksanakan pengarah dan pengawasan kepada staff yang bertanggung jawab, evaluasi dilaksanakan secara berkala, berbasis system data serta melibatkan berbagai pemangku kepentingan yang memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan efektivitas pelayanan digital di lingkungan BKPSDM kota Palembang. Oleh karena itu, strategi pelayanan digital dapat berjalan lebih optimal, adaptif terhadap kebutuhan ASN dan masyarakat serta mampu mendukung transformasi digital dalam pelayanan publik lebih baik lagi.

Pembahasan

1. Mekanisme Pelayanan Digital di BKPSDM Kota Palembang

Mekanisme pelayanan digital didukung oleh landasan hukum pada tranformasi digital di Indonesia yaitu Peraturan Presiden Nomor 17 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital di Bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dan Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional. Tranformasi digital merupakan suatu proses dalam mengintegrasikan teknologi digital ke dalam semua bidang bisnis. Tujuan adanya transformasi digital adalah untuk mendorong inovasi produk dan layanan, serta adaptasi terhadap perubahan pasar dan teknologi. Mekanisme pelayanan digital oleh BKPSDM Kota Palembang melalui website yang telah dibuat oleh

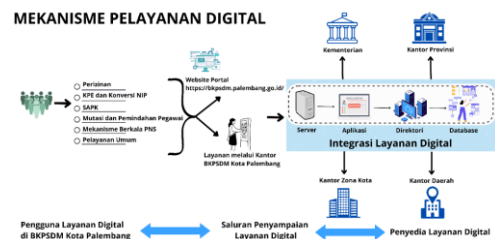
BKPSDM Kota Palembang itu sendiri. Website BKPSDM memiliki fungsi strategis dalam mendukung digitalisasi layanan kepegawaian, meningkatkan transparansi dan memberikan kemudahan bagi ASN serta masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan administrative di kota Palembang. Jika dihubungkan dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini dan berdasarkan hasil penelitian melalui observasi dan wawancara yang telah dilaksanakan oleh peneliti maka, pelaksanaan dengan adanya website BKPSDM Kota Palembang dalam hal pelayanan public merupakan salah satu langkah yang paling strategis dalam mendukung transformasi digital birokrasi yang lebih transparan, efisien dan akuntabel. Website BKPSDM kota Palembang sebagai platform layanan online atau daring yang memungkinkan pemerintah untuk menyederhanakan prosedur administrative, meningkatkan aksesibilitas informasi serta mempercepat respons terhadap kebutuhan masyarakat dan aparatur sipil negara.

BKPSDM Kota Palembang sebagai *placeholder* atau wadah kehadiran untuk menyampaikan informasi dalam bentuk website yang dikelola oleh BKPSDM Kota Palembang dengan laman

<https://bkpsdm.palembang.go.id/>.

Selain itu, website BKPSDM Kota Palembang juga sebagai tempat interaksi, transaksi serta bertransformasi secara digital seperti halnya teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori Michael E. Milakovich tentang tata Kelola digital. Dilihat dari segi efektivitas bahwasanya penerapan website BKPSDM pemerintah telah terbukti mampu mengurangi beban administrasi manual, mempercepat waktu pemrosesan layanan, serta

meningkatkan koordinasi antar instansi melalui system yang lebih terintegrasi. Efisiensi ini juga berdampak langsung pada penghematan sumber daya, baik dalam hal tenaga kerja, anggaran operasional, maupun waktu yang dibutuhkan dalam setiap proses pelayanan. Pemanfaatan website BKPSDM Kota Palembang juga berkontribusi terhadap inklusivitas layanan, yang memungkinkan masyarakat dari berbagai lapisan untuk memperoleh informasi dan mengakses layanan jauh lebih mudah, tanpa harus terhalang oleh factor geografis atau keterbatasan waktu operasional kantor pemerintahan.



Secara keseluruhan, kehadiran website BKPSDM Kota Palembang sebagai sarana pelayanan public merupakan inovasi yang mendukung tata kelola pemerintahan digital modern yang lebih responsive, efektif dan inklusif. Dengan optimalisasi yang berkelanjutan, website BKPSDM Kota Palembang dapat terus menjadi instrument utama dalam mewujudkan pelayanan public yang berkualitas, adaptif terhadap perkembangan digital serta mampu memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin dinamis. Selain itu, pada aplikasi SIMPEG, penggunaan SIMPEG di kota Palembang telah memberikan banyak manfaat dalam pengelolaan kepegawaian yang lebih efisien, transparan, dan akurat. Meskipun masih terdapat beberapa kendala maupun tantangan, para stakeholder di BKPSDM kota Palembang terus melaksanakan evaluasi dan pengembangan agar

system ini dapat digunakan secara optimal dalam mendukung pelayanan kepegawaian yang lebih baik. Dengan adanya digitalisasi ini dapat mendorong pelayanan kepada ASN semakin cepat, efektif dan berkualitas serta dapat mendorong terwujudnya birokrasi yang modern dan professional.

SIMPULAN DAN SARAN

Implementasi strategi pelayanan digital di BKPSDM Kota Palembang telah menunjukkan langkah maju dalam mewujudkan layanan publik yang efisien dan responsif melalui pemanfaatan sistem berbasis website. Keberhasilan implementasi ini sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi antar instansi, stakeholder, dan masyarakat sebagai penerima layanan. Komunikasi yang baik menjadi kunci utama dalam memastikan setiap pihak memahami peran dan tanggung jawabnya dalam mendukung transformasi digital. Strategi pelayanan juga dirancang berorientasi pada kebutuhan pengguna (user-centric), yang menekankan kemudahan, kecepatan, dan transparansi layanan. Masyarakat dan ASN kini dapat mengakses layanan serta memantau status pengajuan secara real-time. Namun, untuk mencapai efektivitas maksimal, diperlukan peningkatan literasi digital, penyediaan akses yang merata, dan perhatian khusus terhadap kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, serta masyarakat di wilayah 3T. Dengan dukungan tersebut, pelayanan digital diharapkan dapat terus berkembang dan memberikan dampak positif yang berkelanjutan bagi pengelolaan kepegawaian dan pelayanan publik secara umum.

DAFTAR PUSTAKA

Aysa, I. R. (2021). Tantangan Transformasi Digital Bagi Kemajuan

Perekonomian Indonesia. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 3(2), 140–153.

Ayu, I. W., Zulkarnaen, Z., & Fitriyanto, S. (2022). Budaya Digital dalam Transformasi Digital Menghadapi Era Society 5.0. *Jurnal Pengembangan Masyarakat Lokal*, 5(1), 20–25.

Creswell, J. W. (2014). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset (Memilih Diantara Lima Pendekatan)* (Edisi 3). Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Firmansyah, D., & Saepuloh, D. (2022). Daya Saing: Literasi Digital dan Transformasi Digital. *Journal of Finance and Business Digital*, 1(3), 237–250.

<https://doi.org/10.55927/jfbd.v1i3.1348>

Holidin, D. (2013). *Reformasi Birokrasi Dalam Praktik*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI. Jakarta: Percetakan & SMK Grafika Desa Putera.

Milakovich, M. E. (Ed.). (n.d.). *Digital Governance* (Edisi ke-2). Library of Congress Cataloging-in-Publication Data.

Rusfiana, Y., & Supriatna, C. (2021). *Memahami Birokrasi Pemerintahan dan Perkembangan*. Bandung: Alfabeta.

Tulungen, E. E., Saerang, D. P., & Maramis, J. B. (2022). Transformasi Digital: Peran Kepemimpinan Digital. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(2)

Widnyani, N. M., Luh, N., Manajemen, J. I., Bisnis, D., Astitiani, P. S., Christina, B., & Putri, L. (2021). Penerapan Transformasi Digital pada UKM Selama Pandemi COVID-19 di Kota Denpasar. *Jurnal Manajemen Undiknas*, 6(1). <http://journal.undiknas.ac.id/index.php/manajemen>