
Analisis Pelayanan Administrasi Kepegawaian ASN : Tantangan dan Upaya Peningkatan

Nurul Huda

Universitas Terbuka Padang, Indonesia

*Corresponding author, e-mail: nurul31maret@gmail.com

Abstract

Civil service administration plays a strategic role in ensuring that the bureaucracy operates smoothly and provides high-quality public services. However, in reality, this service still faces a number of problems. These include limited human resources, suboptimal information technology infrastructure, and a lack of adequate integration of administrative systems. The purpose of this study is to evaluate the main problems related to ASN staff administration services and to find strategic steps that can be taken to improve the efficiency of these services. This study uses a literature review and data analysis method, which involves collecting, reading, recording, processing, and grouping data from reviewing various similar journals in accordance with the objectives to be achieved. The results of the study show that low civil servant competence, outdated personnel information systems, and a lack of dissemination of personnel policies are the main problems. In addition, the constraints of conventional bureaucratic culture cause administrative services to take longer. One of the proposed improvements is the digitization of personnel administration services, strengthening regulations and coordination between the central and regional governments, and continuous training to improve human resource competencies. By implementing this strategy, it is hoped that ASN personnel administration services can support the professionalism of the Indonesian bureaucracy by becoming faster, more accurate, and more transparent.

Keywords: Civil Servants, Administrative Services, Challenges, Efforts



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2018 by author.

Pendahuluan

Lembaga Administrasi Negara (2008) merumuskan pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, menyediakan, atau mengurus keperluan orang lain. Pihak yang dilayani disebut pelanggan. Pihak yang melayani menyampaikan layanan kepada pelanggannya. Bentuk layanan dapat berupa barang nyata, barang tak nyata atau jasa. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010). Menurut Moenir (2006) menyatakan bahwa pelaku pelayanan umum di Indonesia adalah Pegawai Republik Indonesia yang di dalamnya terdapat kelompok yang dominan baik dalam hal peran layanannya maupun dalam hal jumlahnya, yaitu Pegawai Negeri Sipil. Dengan tugas dinyatakan bahwa Pegawai Negeri Sipil di samping selaku unsur Aparatur Negara, juga Abdi Negara Abdi Masyarakat. Selain itu, pelaku pelayanan dalam organisasi juga harus memiliki karakteristik pelayanan.

Menurut Sedarmayanti (2009), karakteristik pelayanan yang harus dimiliki organisasi pemberi layanan: a. Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti, mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratif yang sangat berlebihan, berbelit-belit. b. Pelayanan diberikan dengan kejelasan dan kepastian bagi pelanggan. c. Pemberian pelayanan

diusahakan harus efektif efisien. d. Pemberi pelayanan memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang ditentukan. e. Pelanggan setiap saat mudah memperoleh informasi berkaitan pelayanan secara terbuka. f. Dalam melayani, pelanggan diperlukan motto, “customer is king and customer is always right”. Departemen Dalam Negeri (dalam Hardiansyah, 2011) bahwa “Pelayanan publik adalah pelayanan umum”, suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Sedangkan menurut Moenir (dalam Hardiansyah, 2011) pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sementara itu Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai motor penggerak aktivitas organisasi perlu dimanfaatkan secara optimal demi pencapaian tujuan. Upaya peningkatan produktivitas kerja pegawai bukan hal yang mudah dilakukan. Peran kepemimpinan dalam mendorong pegawai agar lebih produktif sesuai nilai-nilai Pancasila sangatlah dibutuhkan. Pancasila menjadi kendali atas setiap langkah yang dilakukan ASN dalam menjalankan tugasnya. Berdasarkan siaran pers dalam <https://www.tempo.co/info-tempo/asn-berperan-sukseskan-nawa-cita-nbsp--1437939/> pada Rapat Koordinasi Teknis Bidang Mutasi Kepegawaian Tahun 2022 sewilayah kerja Kantor Regional (Kanreg) IX BKN Jayapura, Kanreg X BKN Denpasar dan Kanreg XIV BKN Manokwari yang digelar Direktorat Pengadaan dan Kepangkatan BKN, Selasa (05/7/2022) di Denpasar Bali. Humas BKN, Plt Kepala Badan Kepegawaian Negara (BKN) Bima Haria Wibisana menginstruksikan agar proses bisnis pelayanan kepegawaian disesuaikan dengan karakter dan kebutuhan pelayanan terbaru.

Tujuannya agar pelayanan yang diberikan kepada ASN menjadi cepat, lancar dan akuntabel. Bima juga menekankan bahwa masing-masing instansi pemerintah memiliki peran penting dalam perbaikan pelayanan kepegawaian. Untuk merealisasikan instruksi tersebut, Bima meminta agar pelayanan kepegawaian khususnya yang menjadi tugas BKN dapat dilaksanakan secara digital guna menghindari adanya kesalahan pemberian layanan dikarenakan data yang tidak benar. Dengan digitalisasi, data yang tidak benar akan mudah untuk dideteksi sehingga akan mengurangi resiko kesalahan dalam pemberian pelayanan. Selain BKN dan instansi, Bima juga mengajak agar para PNS secara individu untuk lebih peduli terhadap kebenaran dari data kepegawaiannya masing-masing. Hal ini dikarenakan validitas data pegawai tidak hanya menjadi tanggung jawab BKN dan instansi saja, tetapi juga menjadi tanggung jawab dari PNS. Menurutnya apabila terjadi kekeliruan dan kesalahan data maka yang rugi adalah PNS itu sendiri. Tidak hanya itu, Bima menekankan bahwa pelayanan terbaik juga akan terlaksana apabila sumber daya manusia yang melakukan pelayanan memiliki kompetensi, kemauan melayani, dan integritas yang tinggi.

Hal senada juga dalam kutipan dari <https://www.bkn.go.id/penerapan-digitalisasi-layanan-kepegawaian-membutuhkan-peran-instansi-dan-sdm-mumpuni/> dilontarkan oleh Deputi Bidang Mutasi Kepegawaian BKN, Aris Windiyanto yang mengajak BKD/BKPSDM yang hadir untuk selalu menaati regulasi dalam pengelolaan manajemen ASN termasuk dalam penegakan disiplin. “Kita mengelola SDM bukan mengelola aset sehingga permasalahan kepegawaian akan selalu ada sehingga sikap tegas namun tetap humanis sangat diperlukan,” pungkasnya. Saat ini masalah utama ASN adalah alokasi dalam hal kuantitas, kualitas, dan distribusi PNS menurut teritorial tidak seimbang dan tingkat produktivitas PNS yang masih rendah. Hal itu terjadi karena manajemen SDM belum dilaksanakan secara optimal untuk meningkatkan profesionalisme, kinerja pegawai, dan organisasi. Selain itu, proses rekrutmen dan promosi jabatan yang tidak berbasis meritokrasi. Reformasi birokrasi diyakini oleh berbagai negara, termasuk Indonesia sebagai faktor pengungkit (leverage) penting dalam pembangunan suatu bangsa. Bahkan negara-negara yang telah maju sekalipun,

tidak pernah berhenti melaksanakan reformasi birokrasi. "Indonesia menargetkan bisa menciptakan birokrasi yang dinamis," kata Yuddy.

Dalam kesempatan tersebut, Menteri PANRB mengingatkan bahwa tugas utama ASN adalah melayani masyarakat. "Besarnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik harus segera direspon dengan berbagai inovasi. Kita harus cepat melakukan perubahan di berbagai sektor pelayanan publik," ujarnya. Selanjutnya Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan komponen penting dari sistem pemerintahan yang efektif dan efisien. Untuk ASN dapat melaksanakan fungsi dan tanggung jawabnya, administrasi staf harus teratur, profesional, dan responsif terhadap perubahan kebijakan dan kemajuan teknologi informasi. Pelayanan administrasi kepegawaian mencakup berbagai aspek penting, seperti pengangkatan, mutasi, kenaikan pangkat, pemberhentian, dan pengelolaan data pegawai. Kualitas pelayanan administrasi ini sangat memengaruhi tingkat kepuasan pegawai, efisiensi kerja birokrasi, dan integritas tata kelola pemerintahan.

Pada UU No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, pasal 47 huruf c berbunyi "BKN memiliki fungsi sebagai penyimpanan informasi Pegawai ASN yang telah dimutakhirkan oleh Instansi Pemerintah serta bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengembangan Sistem Informasi ASN" (Republik Indonesia, 2014). penyimpanan informasi Pegawai ASN yang telah dimutakhirkan oleh Instansi Pemerintah serta bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengembangan Sistem Informasi ASN dan pasal 48 huruf d berbunyi "mengelola dan mengembangkan sistem informasi kepegawaian ASN berbasis kompetensi didukung oleh sistem informasi kearsipan yang komprehensif", (Republik Indonesia, 2014)

BKN bertugas mengelola dan mengembangkan sistem informasi kepegawaian ASN berbasis kompetensi didukung oleh sistem informasi kearsipan yang komprehensif, maka BKN menjalankan sebuah integritas dalam membangun sebuah sistem yang akan menjadi langkah awal dari terbentuknya good governance. Untuk mewujudkan satu data ASN, sistem kinerja baru dan Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) akan dibangun. Setiap ASN akan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa datanya diperbarui. Layanan administrasi ASN adalah kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan administrasi kepegawaian ASN, termasuk dalam hal : 1) pengangkatan; 2) mutasi; 3) promosi; 4) pensiun dan hak-hak pegawai lainnya, yang dilakukan oleh instansi pemerintah sesuai peraturan perundang-undangan. Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN, administrasi kepegawaian meliputi manajemen ASN yang profesional, transparan, objektif, dan bebas dari intervensi politik. Layanan administrasi adalah ukuran atau parameter yang digunakan untuk menilai kualitas, efisiensi, dan efektivitas dari pelayanan administrasi yang diberikan oleh suatu instansi, baik pemerintah maupun swasta. Indikator ini membantu memastikan bahwa layanan administrasi berjalan sesuai standar dan memenuhi harapan masyarakat atau pengguna layanan.

Pelayanan administrasi publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik, yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat maupun daerah. Tujuannya adalah memastikan keamanan publik, kesejahteraan publik secara merata, dan keadilan bagi seluruh warga negara tanpa memandang latar belakang. Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia, pada pasal 1 yang berbunyi "Satu Data Indonesia adalah kebijakan tata kelola Data pemerintah untuk menghasilkan Data yang akurat, mutakhir, terpadu, dan dapat dipertanggungjawabkan, serta mudah diakses dan dibagipakaikan antar Instansi Pusat dan Instansi Daerah melalui pemenuhan Standar Data, Metadata, Interoperabilitas Data, dan menggunakan Kode Referensi dan Data Induk" (Pemerintah Republik Indonesia, 2019).

BKN berusaha untuk membantu lembaga pemerintah pusat dan daerah untuk mencapai keterpaduan dalam perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan pengendalian pembangunan. Ini membutuhkan data yang akurat, mutakhir, terpadu, dapat

dipertanggungjawabkan, mudah diakses, dan dibagikan, serta dikelola secara menyeluruh, terintegrasi, dan berkelanjutan. “Kedepannya Pelayanan Kepegawaian tidak lagi menggunakan hardcopy lagi sebagai syarat dalam pengurusan kepegawaian seorang ASN, sehingga Instansi Pemerintahan Pusat dan Daerah lambat laun akan meninggalkan metode Pelayanan Kepegawaian yang lama dimana harus mengumpulkan Dokumen Kepegawaian sebagai syarat kepengurusan karir ASN yang bersangkutan” (Putri, 2023).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Instansi pemerintah harus berinovasi dalam integrasi sistem informasi, digitalisasi proses, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan penyederhanaan regulasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan administrasi kepegawaian. Tantangan utama dalam layanan administrasi kepegawaian adalah beban kerja digital yang berlebihan, keterbatasan sumber daya manusia, dan kebutuhan akan inovasi dan peningkatan kompetensi untuk menjaga efisiensi dan efektivitas layanan.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode literatur review dan analisis data yaitu mengumpulkan, membaca, mencatat, mengolah, dan mengelompokkan data-data hasil mereview beberapa Jurnal yang sejenis sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Metode literature review merupakan pendekatan sistematis dan komprehensif untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, mensintesis, dan mengkritisi penelitian-penelitian yang relevan dengan topik tertentu. Tujuannya adalah untuk memahami kondisi pengetahuan terkini, mengidentifikasi kesenjangan penelitian, serta membangun landasan teoritis yang kuat bagi penelitian yang akan dilakukan. Proses ini biasanya dimulai dengan perumusan pertanyaan penelitian yang jelas, diikuti dengan pencarian literatur secara ekstensif menggunakan basis data ilmiah. dianalisis secara mendalam untuk mengidentifikasi temuan kunci, serta disintesis menjadi narasi yang dengan cara yang jelas dan terhubung secara logis, konsisten, mudah dipahami. Hasil dari literature review tidak hanya merangkum apa yang telah ditemukan, tetapi juga mengidentifikasi area yang memerlukan pemahaman lebih lanjut, sehingga berkontribusi pada pengembangan pengetahuan di bidang tersebut.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Sebagai hasil dari analisis, beberapa masalah yang dihadapi pelayanan administrasi ASN adalah sebagai berikut:

1. Kekurangan Sumber Daya Manusia yang Kompeten

Sumber daya manusia (SDM) yang kompeten merupakan masalah utama dalam pelayanan administrasi kepegawaian ASN. Administrasi staf membutuhkan karyawan yang memahami aturan, prosedur, dan teknologi informasi yang mendukung sistem administrasi kontemporer. Meskipun demikian, tenaga kerja di banyak lembaga pemerintah masih terbatas pada aspek administratif dasar tanpa memiliki kemampuan strategis yang diperlukan. Kurangnya kemampuan ini menyebabkan proses administrasi yang lambat, kesalahan pengelolaan data pegawai yang tinggi, dan layanan yang buruk untuk ASN. “Pengelolaan SDM sangatlah penting bagi instansi atau organisasi untuk menunjang setiap kegiatan” (Nugraha et al., 2024). Kompetensi kepribadian menjadi salah satu kompetensi utama yang harus dimiliki oleh setiap tenaga administrasi sekolah. Kompetensi kepribadian ini tentunya menyangkut citra sekolah, karena tenaga administrasi sekolah tidak hanya memberikan pelayanan kepada pihak internal sekolah seperti guru dan peserta didik saja. “Tenaga administrasi sekolah juga akan sering berinteraksi dan memberi pelayanan kepada pihak eksternal sekolah” (Lendi & Adi, 2023).

Menurut Suryana (2013) kreativitas muncul apabila seseorang berkata, mengerjakan dan membuat sesuatu yang baru, baik dalam pengertian menciptakan sesuatu dari yang tadinya tidak ada maupun dalam pengertian memberikan karakter baru pada sesuatu. Baik di sektor pemerintahan maupun swasta, ketersediaan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten sangat penting untuk keberhasilan perusahaan. Namun, dalam kenyataannya, banyak perusahaan masih menghadapi masalah besar karena kekurangan tenaga kerja yang memiliki kemampuan dan keahlian yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan. Permasalahan ini berdampak langsung pada kualitas layanan, efektivitas program kerja, dan kemampuan organisasi untuk mengikuti kemajuan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Seringkali, kurangnya produktivitas, keterlambatan program, dan kesalahan pengambilan keputusan disebabkan oleh ketidaksesuaian antara kompetensi pegawai dengan kebutuhan jabatan. Sumber daya yang mencakup manusia.

Permasalahan selanjutnya juga dikemukakan Minati Fitriana Harahap, Rima Dwi Fitria, (2025) Implementasi kebijakan PPPK di Kota Serang bergantung pada teknologi dan anggaran. Bagian Sumber Daya Manusia (SDM) BKPSDM memiliki tim pelaksana yang terampil untuk melakukan seleksi administrasi, mengawasi sistem teknologi, dan mengatur ujian.

Permasalahan selanjutnya juga dikemukakan Pandi, (2022) Tenaga administrasi sekolah yang berkompenten juga terkait dengan mutu layanan atau pelayanan prima sehingga dapat menunjang proses pembelajaran yang ada dan pada akhirnya dapat mewujudkan tujuan dari sekolah tersebut. Faktor-faktor yang dapat menyebabkan kekurangan SDM kompeten termasuk proses rekrutmen yang tidak berbasis merit, kurangnya pelatihan dan pengembangan berkelanjutan, dan kurangnya perencanaan kebutuhan pegawai. "keterampilan tenaga administrasi merupakan faktor pendukung yang tidak bisa diabaikan dalam pencapaian tujuan" (Pandi, 2022). Selain itu, daya saing dalam menarik dan mempertahankan talenta berkualitas juga masih menjadi masalah, terutama dibandingkan dengan industri lain yang menawarkan jenjang karier yang lebih menjanjikan.

Untuk itu, strategi pengelolaan SDM yang luas dan berkelanjutan diperlukan, termasuk perencanaan kebutuhan, peningkatan kapasitas, dan sistem penghargaan yang mendorong kinerja dan loyalitas pegawai. Tanpa upaya yang serius untuk mengatasi masalah ini, berkelanjutan dan efektivitas organisasi akan tetap terancam.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kekurangan sumber daya manusia yang kompeten merupakan salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh organisasi saat ini adalah kekurangan sumber daya manusia yang kompeten di berbagai bidang strategis. Meskipun kebutuhan akan tenaga kerja yang profesional dan berpengalaman semakin meningkat, ketersediaan SDM yang sesuai dengan kualifikasi dan keterampilan semakin dibutuhkan masih sangat terbatas. Hal ini berdampak langsung pada kinerja organisasi, terutama dalam hal efisiensi kerja, inovasi, dan kualitas pelayanan.

Beberapa faktor yang menjadi penyebab utama kekurangan SDM yang kompeten antara lain adalah rendahnya kualitas pendidikan dan pelatihan yang tidak selaras dengan kebutuhan industri, minimnya program pengembangan kapasitas secara berkelanjutan, serta kurangnya minat tenaga kerja muda untuk menekuni bidang-bidang tertentu yang dianggap strategis namun kurang diminati. Selain itu, proses rekrutmen yang belum optimal juga turut berkontribusi terhadap tidak terserapnya tenaga kerja berkualitas secara efektif.

Kondisi ini mengharuskan organisasi untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap strategi manajemen SDM, termasuk dalam hal perencanaan kebutuhan tenaga kerja, peningkatan kualitas pelatihan, serta pengembangan sistem insentif yang mampu menarik dan mempertahankan talenta terbaik. Tanpa upaya yang serius dan berkelanjutan dalam mengatasi permasalahan ini, maka potensi stagnasi dan ketertinggalan dalam berbagai sektor akan semakin besar.

2. Pemanfaatan Teknologi Informasi Seperti SIMPEG yang Belum Optimal

Untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi data ASN, administrasi kepegawaian memanfaatkan teknologi informasi, khususnya SIMPEG. Namun, implementasi SIMPEG di berbagai lembaga pemerintah masih belum optimal. Banyak sistem masih menggunakan versi manual atau semi-digital dan tidak diperbarui untuk memenuhi kebutuhan organisasi. Hal ini menyebabkan layanan pegawai lambat, data pegawai tidak akurat, dan proses pengambilan keputusan tidak bergantung pada data yang akurat. “Kriteria inklusi difokuskan pada penelitian yang mengeksplorasi pengaruh Sistem informasi manajemen kepegawaian (SIMPEG) terhadap kualitas layanan administrasi kepegawaian” (Lubis, 1802). “Untuk mencapai tujuan perusahaan atau organisasi, sumber daya manusia (SDM) harus dimiliki. Sumber daya manusia adalah komponen organisasi yang paling penting dibandingkan dengan komponen sumber daya lainnya, seperti modal dan teknologi, karena manusia mengendalikan faktor lain” (Alfan Haydar Najmuddin, 2024).

Dalam era digitalisasi saat ini, pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu aspek krusial dalam meningkatkan efisiensi dan akurasi pengelolaan administrasi kepegawaian. Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) merupakan salah satu instrumen penting yang dirancang untuk mendukung tata kelola sumber daya manusia secara efektif, terintegrasi, dan berbasis data. Namun, kenyataannya, implementasi SIMPEG di berbagai instansi pemerintah masih belum berjalan secara optimal. Belum optimalnya pemanfaatan SIMPEG dapat dilihat dari beberapa indikator, seperti data kepegawaian yang tidak terbaru secara berkala, Kurangnya integrasi antar unit kerja, serta rendahnya pemanfaatan fitur-fitur analitik yang tersedia dalam sistem.

Hal ini tidak hanya menghambat proses administrasi, tetapi juga menyulitkan dalam pengambilan keputusan strategis berbasis data, seperti perencanaan kebutuhan pegawai, promosi, mutasi, hingga penilaian kinerja. “Aplikasi ini sering mengalami eror, terutama selama periode puncak seperti menjelang libur semester, akibat keterbatasan kapasitas server” (Noor, 2024). “Sehingga Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tabalong dapat melakukan pembaharuan dan pemeliharaan rutin pada aplikasi SIMPEG untuk memastikan bahwa sistem berfungsi dengan baik dan mengurangi kemungkinan terjadinya bug atau kesalahan teknis”.(Noor, 2024). “Fasilitas pendukung seperti teknologi ada dalam seleksi kompetensi yang menggunakan sistem Computer Assisted Test (CALT) yang dikembangkan oleh BKN” (Minati Fitriana Harahap, Rima Dwi Fitria, 2025).

Beberapa faktor yang menyebabkan hal tersebut antara lain adalah keterbatasan kompetensi SDM dalam mengoperasikan sistem, kurangnya pelatihan teknis, serta rendahnya komitmen pimpinan dalam mendorong transformasi digital. Di sisi lain, infrastruktur pendukung yang belum memadai dan Kurangnya alokasi anggaran juga turut memperlambat proses optimalisasi sistem. Untuk itu, perlu adanya langkah konkret seperti peningkatan kapasitas operator SIMPEG, integrasi sistem lintas unit kerja, penyempurnaan database, serta penguatan regulasi internal yang mendukung pemanfaatan sistem secara menyeluruh. Optimalisasi SIMPEG bukan hanya soal penggunaan teknologi, tetapi juga menyangkut perubahan budaya kerja menuju tata kelola yang lebih transparan, akuntabel, dan berbasis data.

Dari uraian diatas, tentang pemanfaatan teknologi informasi di lingkungan instansi pemerintah merupakan salah satu langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi dalam tata kelola pemerintahan. Salah satu wujud implementasinya adalah penerapan Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG), yang bertujuan untuk mendukung pengelolaan data dan informasi Aparatur sipil Negara (ASN) secara terintegrasi dan real-time. Namun, hingga saat ini, penerapan SIMPEG di beberapa instansi masih belum berjalan secara optimal.

Beberapa kendala utama dalam implementasi SIMPEG antara lain terbatasnya pemahaman dan keterampilan SDM dalam mengoperasikan sistem, Kurangnya integrasi

antar aplikasi pendukung, serta belum adanya pembaharuan data kepegawaian secara berkala. Hal ini menyebabkan informasi yang tersedia di dalam sistem menjadi tidak akurat atau ketinggalan zaman, sehingga menghambat proses pengambilan keputusan yang berbasis data. Selain itu, budaya kerja yang masih dominan manual dan resistensi terhadap perubahan teknologi turut menjadi faktor penghambat dalam optimalisasi SIMPEG. Belum semua unit kerja menjadikan SIMPEG sebagai rujukan utama dalam pengelolaan administrasi kepegawaian, sehingga potensi efisiensi waktu dan biaya yang ditawarkan oleh sistem ini belum sepenuhnya dirasakan.

Untuk itu, diperlukan upaya pembenahan yang menyeluruh, baik dari sisi peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan, penyempurnaan infrastruktur dan integrasi sistem, maupun penguatan komitmen pimpinan dalam mendorong pemanfaatan teknologi informasi secara konsisten dan berkelanjutan.

3. Kurangnya Koordinasi antara Pemerintah Pusat dan Daerah

Keterlibatan Aparatur pemerintah dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan sangat ditentukan oleh pemahaman terhadap konsep tata kelola pemerintahan yang baik serta pengalamannya yang sangat terkait dengan birokrasi dan manajemen birokrasi pemerintahan (Rahman & Assyahri, 2025). Untuk mewujudkan administrasi kepegawaian ASN yang terstruktur dan seragam, Koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah sangat penting. Namun, masih ada perbedaan yang signifikan dalam koordinasi dalam hal pelaksanaan kebijakan, penyebaran informasi, dan sinkronisasi data kepegawaian. Ketika pemerintah pusat menetapkan kebijakan atau regulasi, mereka sering lupa bagaimana mereka dapat diterapkan di tingkat daerah. Akibatnya, kebijakan atau implementasi yang tidak merata terjadi. Akibatnya, proses administrasi kepegawaian menjadi terhambat dan tidak konsisten, yang menyebabkan ketidakseimbangan di berbagai wilayah manajemen ASN. "Mengamati bahwa pimpinan dan pegawai sangat berpengaruh dalam mencapai tujuan organisasi sesuai dengan visi dan misi pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Gunung Sitoli" (Erni Yanti Telaumbanua et al., 2022). "Pemerintah perlu meningkatkan strategi komunikasi dengan memanfaatkan media elektronik dan non-elektronik agar informasi terkait proses seleksi dan pelaksanaan kebijakan dapat tersebar secara luas dan transparan" (Minati Fitriana Harahap, Rima Dwi Fitria, 2025).

Menurut Rahman & Assyahri, (2025) Diharapkan bahwa para penyelenggara pemerintah memiliki sikap dan perilaku yang menggambarkan nilai-nilai etika. Ketika mereka menjalankan tugas mereka. Ketika administrator dapat mematuhi nilai-nilai dan prinsip yang terkandung dalam etika administrasi publik, mereka dapat melaksanakan tugas mereka dengan efektif dan meningkatkan birokrasi dan pelayanan, yang menghasilkan pemerintahan yang baik.

Koordinasi yang efektif antara pemerintah pusat dan daerah merupakan kunci utama dalam mewujudkan pemerintahan yang sinergis, responsif, dan efisien. Namun, dalam praktiknya, masih banyak ditemukan kendala dalam harmonisasi kebijakan, perencanaan, serta pelaksanaan program di antara kedua tingkat pemerintahan. Kurangnya Koordinasi ini berdampak pada tumpang tindih kebijakan, keterlambatan implementasi program, serta pemborosan sumber daya. Ketidaksinkronan sering muncul karena perbedaan persepsi, prioritas pembangunan yang tidak sejalan, serta lemahnya mekanisme komunikasi antar institusi. Misalnya, kebijakan dari pemerintah pusat yang tidak sepenuhnya mempertimbangkan kondisi dan kebutuhan daerah, atau sebaliknya, daerah yang lambat dalam merespons instruksi dan regulasi pusat. Akibatnya, terjadi kesenjangan dalam pelaksanaan program, baik dari sisi anggaran, target sasaran, maupun capaian hasil.

Faktor lain yang memperparah kondisi ini adalah belum optimalnya pemanfaatan sistem informasi bersama, lemahnya forum Koordinasi, serta rendahnya kapasitas birokrasi di tingkat daerah untuk menjabarkan kebijakan pusat ke dalam program yang aplikatif dan

sesuai dengan konteks lokal. Oleh karena itu, dibutuhkan penguatan mekanisme koordinasi vertikal melalui forum lintas sektoral, sinkronisasi perencanaan pembangunan pusat dan daerah, serta peningkatan kapasitas Aparatur dalam memahami dan melaksanakan kebijakan nasional. Kolaborasi yang erat antara pemerintah pusat dan daerah bukan hanya soal pembagian kewenangan, tetapi juga komitmen bersama dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan merata di seluruh wilayah Indonesia.

Dari uraian di atas, tentang Kurangnya Koordinasi antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah masih menjadi salah satu tantangan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Hal ini terlihat dalam berbagai kebijakan yang tumpang tindih, tidak sinkron, atau tidak efektif di lapangan. Salah satu penyebab utama adalah perbedaan persepsi dan prioritas antara kedua level pemerintahan, serta kurangnya komunikasi yang intens dan terstruktur dalam perencanaan dan pelaksanaan program.

Misalnya, dalam implementasi proyek-proyek strategis nasional, sering terjadi ketidaksesuaian antara rencana pusat dengan kondisi atau kebutuhan daerah. Pemerintah pusat kerap menetapkan kebijakan tanpa melibatkan secara aktif pemerintah daerah sebagai pelaksana langsung di lapangan. Akibatnya, muncul resistensi, keterlambatan, bahkan kegagalan program karena minimnya dukungan dari daerah atau ketidaksesuaian dengan kondisi lokal.

Selain itu, sistem pelaporan, pembagian kewenangan, dan pengelolaan anggaran sering kali tidak jelas, sehingga menimbulkan kebingungan dan potensi konflik antar instansi. Kurangnya koordinasi juga berdampak pada pelayanan publik yang tidak optimal, di mana masyarakat menjadi korban dari ketidakharmonisan birokrasi.

Untuk mengatasi persoalan ini, diperlukan penguatan mekanisme koordinasi antar pemerintahan yang bersifat dua arah, berbasis data, dan melibatkan semua pemangku kepentingan secara inklusif. Pemerintah pusat perlu membuka ruang dialog yang lebih luas bagi daerah, sementara pemerintah daerah juga harus proaktif dalam menyampaikan kebutuhan dan kendala yang dihadapi di lapangan.

4. Proses Administrasi Menjadi Lebih Lambat, Tidak Akurat, dan Tidak Terlihat

Kecepatan, ketepatan, dan transparansi proses birokrasi sangat memengaruhi kualitas pelayanan administrasi kepegawaian. Dalam kenyataannya, banyak lembaga pemerintah masih menghadapi masalah pengurusan administrasi ASN, seperti pengangkatan, kenaikan pangkat, mutasi, dan pensiun. Banyak faktor yang menyebabkan proses yang lambat ini, termasuk banyak pekerjaan manual, prosedur yang rumit, dan penggunaan teknologi yang tidak efektif. Akibatnya, pegawai yang membutuhkan layanan seringkali harus menunggu lama tanpa tahu kapan selesainya. "Kualitas pelayanan administrasi kepegawaian merupakan titik sentral bagi instansi karena mempengaruhi kepuasan pegawai akan muncul apabila kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik dan juga memberikan perasaan nyaman dan puas terhadap pegawai. Dengan demikian pegawai akan memiliki rasa bahagia" (Erni Yanti Telaumbanua et al., 2022).

"Kepuasan kerja merupakan salah satu bentuk perilaku kerja pegawai yang didefinisikan sebagai sesuatu yang menyenangkan atau sisi hasil emosional yang positif atas penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Kepuasan kerja ditentukan oleh perbedaan antara semua yang diharapkan dengan semua yang dirasakan dari pekerjaannya atau semua yang diterimanya secara aktual" (Suharno et al., 2020). Proses administrasi yang efisien, akurat, dan transparan merupakan fondasi penting dalam tata kelola pemerintahan dan organisasi modern. Namun, kenyataannya, masih banyak instansi yang menghadapi persoalan serius dalam pengelolaan administrasi yang justru berjalan lambat, menghasilkan data yang tidak akurat, dan minim keterbukaan. Kondisi ini menghambat efektivitas kerja,

menurunkan kualitas pelayanan, serta menimbulkan ketidakpercayaan dari pemangku kepentingan.

“Salah satu hal yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada asas keadilan (equity) yaitu dengan membentuk peraturan perundang-undangan yang memberikan perlindungan hukum yang seimbang bagi para pihak yang mengadakan perjanjian dan menerapkan kebijakan yang dapat mengatur dan memformalisasikan kegiatan agar lebih transparan” (Rahman & Assyahri, 2025). Sedangkan lambatnya proses administrasi sering disebabkan oleh prosedur birokrasi yang berbelit, sistem manual yang belum terdigitalisasi, serta kurangnya Koordinasi antar unit kerja. Selain itu, akurasi data yang rendah kerap muncul akibat minimnya pembaharuan informasi, lemahnya pengawasan internal, serta Kurangnya kompetensi petugas administrasi. Ketidakakuratan ini berdampak besar pada perencanaan dan pengambilan keputusan yang bersifat strategis. Lebih jauh lagi, proses yang tidak transparan misalnya tidak jelasnya alur kerja, sulitnya akses terhadap informasi, dan lemahnya dokumentasi membuka celah terjadinya penyalahgunaan wewenang, konflik kepentingan, hingga potensi praktik korupsi. “Pelayanan yang baik hanya akan diwujudkan apabila didalam organisasi pelayanan terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan warga Negara khususnya pengguna jasa layanan dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan warga Negara” (Mawar et al., 2024).

Dari uraian di atas, untuk mengatasi persoalan ini, dibutuhkan reformasi sistem administrasi secara menyeluruh melalui digitalisasi proses, pelatihan SDM, dan penguatan sistem pengawasan. Penerapan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, serta pemanfaatan teknologi informasi menjadi langkah penting untuk menciptakan tata kelola yang profesional, efisien, dan dipercaya oleh publik. Proses administrasi yang seharusnya menjadi tulang punggung efisiensi sebuah organisasi, seringkali justru menjadi penghambat utama. Ketika administrasi menjadi lambat, tidak akurat, dan tidak transparan, dampaknya terasa di seluruh lini, mulai dari pengambilan keputusan hingga kepuasan pemangku kepentingan.

Keterlambatan adalah masalah paling kasat mata. Dokumen menumpuk, persetujuan tertunda, dan setiap langkah memerlukan waktu yang tidak proporsional. Berkas yang berpindah dari satu meja ke meja lain butuh berhari-hari, bahkan berminggu-minggu, seolah tersesat dalam labirin birokrasi. Hal ini bukan hanya menghambat operasional harian, tetapi juga memperlambat respons terhadap perubahan pasar atau kebutuhan mendesak. Proyek-proyek strategis bisa tertunda, kesempatan hilang, dan inisiatif baru terhambat karena menunggu proses administrasi yang tak kunjung usai. Di balik keterlambatan itu, ketidakakuratan seringkali menjadi parasit yang tak terlihat. Data yang tidak konsisten, kesalahan input, atau informasi yang kedaluwarsa menjadi hal lumrah. Keputusan yang diambil berdasarkan data yang salah ibarat membangun rumah di atas pasir. Hasilnya bisa fatal: alokasi sumber daya yang keliru, proyek yang tidak sesuai target, atau bahkan kerugian finansial. Koreksi atas kesalahan ini memakan waktu dan tenaga, menciptakan siklus koreksi yang berulang dan menambah beban kerja yang sudah berat.

Lebih jauh lagi, Kurangnya transparansi membuat proses administrasi menjadi kotak hitam. Tidak ada yang tahu persis di mana sebuah dokumen berada, siapa yang bertanggung jawab atas tahap tertentu, atau berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikannya. Informasi yang tidak terlihat menyebabkan kebingungan dan frustrasi. Akuntabilitas menjadi kabur karena tidak ada jejak yang jelas mengenai progres atau pihak yang bertanggung jawab. Hal ini juga membuka celah bagi praktik-praktik tidak bertanggung jawab, karena tidak ada mekanisme pengawasan yang efektif. Pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal, merasa tidak yakin dan kehilangan kepercayaan karena proses yang tidak bisa diprediksi dan tidak bisa dipertanggungjawabkan. Secara keseluruhan, administrasi yang lambat, tidak akurat, dan tidak transparan menciptakan lingkungan yang tidak efisien, rawan kesalahan, dan kurang akuntabel. Ini bukan hanya masalah operasional,

tetapi juga masalah kepercayaan dan reputasi. Untuk mengatasi kondisi ini, perubahan mendasar dalam sistem, prosedur, dan budaya kerja sangat diperlukan.

Kesimpulan

Hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kepegawaian ASN saat ini menghadapi banyak masalah yang menghambat kinerja birokrasi. Sumber daya manusia yang tidak memadai, pemanfaatan teknologi informasi seperti SIMPEG yang buruk, Kurangnya Koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah, dan proses administrasi yang lambat, tidak akurat, dan tidak transparan adalah masalah utama yang ditemukan. Kualitas pelayanan, kepuasan ASN, dan kinerja institusi pemerintah secara keseluruhan dipengaruhi oleh faktor-faktor tersebut.

Untuk mengatasi tantangan yang ada, beberapa saran yang dapat diberikan antara lain:

1. Peningkatan Kompetensi SDM
Pemerintah harus secara teratur memberikan pelatihan dan sertifikasi kepada karyawan untuk membantu mereka menyesuaikan diri dengan perubahan peraturan dan teknologi.
2. Optimalisasi Sistem Informasi Kepegawaian
Secara nasional, sistem SIMPEG harus diperbarui dan diintegrasikan dengan teknologi berbasis cloud, big data, dan kecerdasan buatan untuk mendukung pengelolaan data ASN yang lebih akurat dan real-time.
3. Penguatan Koordinasi Pusat-Daerah
Untuk mencapai tujuan seperti harmonisasi kebijakan, standarisasi layanan, dan sinkronisasi data kepegawaian, diperlukan forum komunikasi rutin antara pemerintah pusat dan daerah.
4. Penyederhanaan dan Transparansi Proses
Dalam rangka meningkatkan efisiensi birokrasi dan memberikan pelayanan yang prima kepada Aparatur Sipil Negara (ASN), pemerintah terus mendorong upaya penyederhanaan dan transparansi dalam proses layanan administrasi ASN. Penyederhanaan dilakukan dengan memangkas alur birokrasi yang berbelit, mempercepat proses layanan, serta memanfaatkan teknologi digital untuk memudahkan akses layanan. Transparansi ditingkatkan melalui keterbukaan informasi, sistem layanan berbasis daring yang dapat diakses secara real-time, serta integrasi sistem yang mengurangi potensi praktik tidak etis.
Langkah ini tidak hanya memberikan kemudahan bagi ASN dalam mengakses hak dan kewajibannya, tetapi juga merupakan bagian dari transformasi tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, dan akuntabel.
5. Monitoring dan Evaluasi Berkala
Secara teratur, pemerintah harus melakukan audit pelayanan administrasi kepegawaian untuk menemukan masalah dan memperbaiki prosedur dan sistem.

Dengan melakukan hal-hal ini, pelayanan administrasi kepegawaian ASN diharapkan dapat membantu membangun birokrasi Indonesia yang profesional, efisien, dan terpercaya.

Daftar Pustaka

- Alfan Haydar Najmuddin, H. M. S. (2024). Beban Administrasi Pelayanan Kepegawaian pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah. 10(13).
- Erni Yanti Telaumbanua, F., Lase, D., & Waruwu, S. (2022). Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi
-

- Kepegawaian. JAMANE: Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi, 1(2).
<https://doi.org/10.56248/jamane.v1i2.49>
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media
- Lendi, E. S., & Adi, N. (2023). Persepsi Guru tentang Kompetensi Kepribadian Tenaga Administrasi Sekolah di SMK Negeri Kota Payakumbuh. *Journal of Practice Learning and Educational Development*, 3(2). <https://doi.org/10.58737/jpled.v3i2.154>
- Lembaga Administrasi Negara. 2008. Operasional Pelayanan Prima. Jakarta : LAN
- Lubis, D. W. (1802). KEPEGAWAIAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN : SYSTEMATIC REVIEW. 5.
- Mawar, D., Sitorus, R., & Assyahri, W. (2024). Analisis Pelayanan Publik di Puskesmas Kecamatan Kramat Jati Kota Jakarta Timur. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(2).
- Moenir, H.A.S. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara
- Minati Fitriana Harahap, Rima Dwi Fitria, M. D. K. (2025). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN MANAJEMEN PEGAWAI PEMERINTAH DENGAN PERJANJIAN KERJA. *Administrasi Publik*, 7.
- Noor, E. S. Y. ; M. (2024). KINERJA PELAYANAN SATU PINTU DI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN TABALONG (STUDI TENTANG PELAYANAN CUTI TAHUNAN GURU SD DAN SMP). 7.
- Nugraha, B., Mafturrahman, Kharis, A., Oktaviana, E., & Winarsih. (2024). Pelaksanaan Administrasi Kepegawaian Di Kantor Badan Kepegawaian. *WISSEN : Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(1).
- Pandi, A. (2022). MUDIR (Jurnal Manajemen Pendidikan) PERAN TENAGAL ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN MUTU LAYANAN ADMINISTRASI DI MTs. HIDAYATUL MUHSININ. *MUDIR : Jurnal Manajemen Pendidikan*, 4(1).
- Pemerintah Republik Indonesia. (2019). Peraturan Presiden Republik Indonesia No 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia. Peraturan Presiden, 004185.
- Putri, B. M. (2023). Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kepegawaian Daerah Kabupaten Pringsewu Berbasis Website (Studi Kasus BKPSDM Kabupaten Pringsewu). *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 4(3).
<https://doi.org/10.33365/jatika.v4i3.2728>
- Rahman, D. Y., & Assyahri, W. (2025). Kualitas Pelayanan Birokrasi di Indonesia dalam Etika Administrasi Publik. 3(1).
- Republik Indonesia. (2014). Undang-undang Republik Indonesia No.5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
- Sedarmayanti. 2009. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik). Bandung : PT. Bumi Aksara.
- Suharno, S., Elmas, M. S. H., & Priantono, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja. *Jurnal Ilmiah Ecobuss*, 8(2). <https://doi.org/10.51747/ecobuss.v8i2.611>
- Suryana. (2013). "Ekonomi Kreatif, Ekonomi Baru" Mengubah Ide dan Menciptakan Peluang. Jakarta: Salemba Empat
- <https://www.tempo.co/info-tempo/asn-berperan-sukseskan-nawa-cita-nbsp--1437939/>
<https://www.bkn.go.id/penerapan-digitalisasi-layanan-kepegawaian-membutuhkan-peran-instansi-dan-sdm-mumpuni/>