

IMPLEMENTASI LAYANAN KEPEGAWAIAN BERBASIS DIGITAL DI BKPSDM PROVINSI GORONTALO

**Yosef P. Koton¹, Yulyanda Toena², Marini idham³,
Hasna Madjid⁴, Rinto Sunge⁵**

Program Ilmu Administrasi Publik, Universitas Bina Taruna Gorontalo
yosefpkoton@gmail.com , yayuqdiman@gmail.com, Mariniidham55@gmail.com,
hasnamadjid81@gmail.com , rintosunge29@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi layanan kepegawaian berbasis digital dalam mendukung transformasi digital tata kelola pemerintahan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan terdiri atas pejabat BKPSDM dan aparatur sipil negara sebagai pengguna layanan digital. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan triangulasi untuk menjamin validitas temuan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan kepegawaian berbasis digital mampu meningkatkan kecepatan proses administrasi, akurasi pengelolaan data, kemudahan akses layanan, serta transparansi dalam penyelenggaraan administrasi kepegawaian. Digitalisasi juga mendukung pengambilan keputusan yang lebih efektif melalui penyediaan data yang terintegrasi. Namun demikian, implementasinya masih menghadapi kendala berupa keterbatasan kompetensi digital sebagian aparatur, belum optimalnya infrastruktur teknologi informasi, dan integrasi sistem yang belum sepenuhnya berjalan. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan infrastruktur digital, serta pengembangan sistem yang terintegrasi menjadi langkah penting untuk mengoptimalkan transformasi digital dalam tata kelola pemerintahan.

Kata Kunci: Transformasi Digital, Tata Kelola Pemerintahan, Layanan Kepegawaian Digital, Administrasi Kepegawaian.

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of digital-based personnel services in supporting the digital transformation of government governance. The study employed a qualitative approach, with data collected through in-depth interviews, observations, and documentation. The informants consisted of officials from the Regional Civil Service and Human Resource Development Agency (BKPSDM) and civil servants (ASN) as users of digital personnel services. Data were analyzed using the interactive model of data reduction, data display, and conclusion drawing, while triangulation techniques were applied to ensure the validity and credibility of the findings. The results indicate that digital-based personnel services have significantly improved the speed of administrative processes, enhanced the accuracy of personnel data management, facilitated easier access to services, and increased transparency in personnel administration. Furthermore, digitalization has supported more effective decision-making through the availability of integrated and reliable personnel data. Nevertheless, the implementation still encounters several challenges, including limited digital competencies

among some civil servants, suboptimal information technology infrastructure, and incomplete integration of government information systems. Therefore, strengthening human resource capacity, improving digital infrastructure, and developing an integrated information system are essential strategies to optimize digital transformation in government governance and enhance the quality of public administration.

Keywords: *Digital Transformation, Government Governance, Digital Personnel Services, Personnel Administration.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi digital pada berbagai sektor, termasuk penyelenggaraan pemerintahan. Transformasi digital menjadi strategi utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan adaptif terhadap perubahan lingkungan strategis. Di Indonesia, transformasi tersebut diwujudkan melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai bagian dari reformasi birokrasi yang bertujuan mengintegrasikan proses bisnis pemerintahan serta meningkatkan kualitas pelayanan publik (Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018). Sejalan dengan itu, pemerintah terus mendorong percepatan digitalisasi birokrasi untuk mendukung terwujudnya pemerintahan yang modern dan berorientasi pada pelayanan (Kementerian PANRB, 2024).

Transformasi digital tidak hanya diterapkan pada pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat, tetapi juga pada layanan administrasi internal pemerintahan, termasuk pengelolaan kepegawaian. Pengelolaan sumber daya manusia aparatur sipil negara (ASN) merupakan komponen strategis dalam mendukung kinerja organisasi pemerintah. Oleh karena itu, digitalisasi layanan kepegawaian menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan efektivitas administrasi, mempercepat proses pelayanan, menjamin akurasi data, serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data (Badan Kepegawaian Negara, 2023).

Pelayanan kepegawaian meliputi berbagai proses administrasi, seperti pengelolaan data pegawai, kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, mutasi, cuti, pengembangan kompetensi, hingga pensiun. Pada sistem konvensional, berbagai proses tersebut sering menghadapi kendala berupa birokrasi yang panjang, penggunaan dokumen fisik, keterbatasan akses informasi, serta lambatnya proses pelayanan. Kondisi tersebut berdampak pada rendahnya efisiensi administrasi dan berpotensi menghambat kualitas tata kelola pemerintahan (Pratama & Rahmawati, 2022). Digitalisasi layanan kepegawaian diharapkan mampu mengatasi berbagai kendala tersebut melalui pemanfaatan sistem informasi yang terintegrasi sehingga proses administrasi menjadi

lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh seluruh ASN.

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa implementasi transformasi digital memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan. Nugroho dan Hidayat (2021) menemukan bahwa digitalisasi administrasi pemerintahan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan dan memperkuat transparansi birokrasi. Putri dan Arifin (2024) juga menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi layanan digital dipengaruhi oleh kesiapan teknologi, kompetensi sumber daya manusia, kepemimpinan organisasi, serta dukungan kebijakan yang berkelanjutan. Namun demikian, sebagian besar penelitian masih berfokus pada aspek pelayanan publik secara umum, sedangkan kajian mengenai implementasi layanan kepegawaian berbasis digital sebagai bagian dari transformasi tata kelola pemerintahan masih relatif terbatas, khususnya pada pemerintah daerah.

Sebagai perangkat daerah yang memiliki tugas dalam pengelolaan kepegawaian, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Provinsi Gorontalo telah mengembangkan berbagai layanan kepegawaian berbasis digital guna mendukung pelaksanaan SPBE. Berbagai aplikasi yang dikembangkan bertujuan meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kepegawaian melalui penyediaan layanan secara elektronik, pengelolaan data yang terintegrasi, serta kemudahan akses bagi ASN. Implementasi sistem tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi sekaligus mendukung tata kelola pemerintahan yang lebih modern.

Meskipun demikian, implementasi layanan kepegawaian berbasis digital masih menghadapi berbagai tantangan, antara lain perbedaan tingkat kompetensi digital aparatur, kesiapan infrastruktur teknologi informasi, integrasi antar sistem, serta kemampuan organisasi dalam mengelola perubahan menuju birokrasi digital. Tantangan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia dan tata kelola organisasi yang mendukung pemanfaatan teknologi secara optimal.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi layanan kepegawaian berbasis digital dalam mendukung transformasi digital tata kelola pemerintahan di BKPSDM Provinsi Gorontalo. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris mengenai faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat implementasi transformasi digital pada layanan kepegawaian, serta menjadi rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam mengoptimalkan pengembangan tata kelola pemerintahan berbasis digital.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian

deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai implementasi layanan kepegawaian berbasis digital dalam mendukung transformasi digital tata kelola pemerintahan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Provinsi Gorontalo. Penelitian difokuskan pada proses implementasi layanan digital, manfaat yang diperoleh, serta berbagai faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya.

Lokasi penelitian berada di BKPSDM Provinsi Gorontalo. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan pengalaman mengenai pengelolaan layanan kepegawaian berbasis digital. Informan terdiri atas pejabat struktural, administrator sistem, operator layanan kepegawaian, serta aparatur sipil negara (ASN) sebagai pengguna layanan digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi layanan kepegawaian berbasis digital di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Provinsi Gorontalo telah menjadi bagian integral dari transformasi digital tata kelola pemerintahan yang diarahkan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan administrasi kepegawaian. Implementasi tersebut tidak hanya diwujudkan melalui penggunaan aplikasi atau sistem informasi kepegawaian, tetapi juga melalui perubahan mekanisme kerja birokrasi yang sebelumnya didominasi proses manual menuju sistem pelayanan berbasis elektronik yang lebih terintegrasi. Perubahan ini merupakan bentuk implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menekankan integrasi proses bisnis pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas tata kelola organisasi sektor publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pengembangan Aparatur, administrator sistem, operator layanan, dan aparatur sipil negara (ASN) sebagai pengguna layanan, diketahui bahwa digitalisasi layanan kepegawaian telah memberikan perubahan yang cukup signifikan terhadap proses administrasi. Sebelum sistem digital diterapkan, berbagai pelayanan kepegawaian seperti kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, mutasi, cuti, pengembangan kompetensi, hingga usulan pensiun masih didominasi oleh penggunaan dokumen fisik. Setiap proses administrasi membutuhkan waktu yang relatif lama karena dokumen harus dikirim secara manual dari organisasi perangkat daerah menuju BKPSDM untuk diverifikasi secara berjenjang. Selain itu, proses pencarian arsip maupun pelacakan status berkas sering mengalami hambatan akibat banyaknya dokumen yang harus dikelola secara konvensional.

Hasil observasi menunjukkan bahwa setelah implementasi layanan berbasis

digital, sebagian besar proses administrasi telah dilakukan secara elektronik melalui sistem informasi kepegawaian. ASN dapat mengajukan berbagai layanan secara daring dengan mengunggah dokumen persyaratan melalui aplikasi yang tersedia. Selanjutnya, petugas melakukan verifikasi secara elektronik sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dibandingkan sistem sebelumnya. Perubahan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital telah mengubah proses bisnis organisasi menjadi lebih sederhana, terstruktur, dan mudah dipantau oleh seluruh pihak yang berkepentingan.

Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa implementasi layanan digital memberikan manfaat nyata terhadap peningkatan efektivitas administrasi kepegawaian. Informan menjelaskan bahwa waktu penyelesaian berbagai layanan administrasi mengalami percepatan karena proses disposisi dokumen tidak lagi bergantung pada perpindahan berkas secara fisik. Setiap tahapan pelayanan dapat dilakukan secara simultan melalui sistem elektronik sehingga mampu mengurangi waktu tunggu pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi mampu menghilangkan berbagai aktivitas administratif yang sebelumnya tidak memberikan nilai tambah terhadap pelayanan.

Selain meningkatkan efektivitas pelayanan, implementasi layanan digital juga memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pengelolaan data kepegawaian. Berdasarkan hasil dokumentasi, seluruh data ASN tersimpan dalam basis data elektronik yang terintegrasi sehingga memudahkan proses pembaruan, validasi, pencarian, serta penyusunan laporan kepegawaian. Informan menyampaikan bahwa sebelum sistem digital diterapkan, pencarian data pegawai sering membutuhkan waktu cukup lama karena harus membuka arsip fisik yang tersebar pada berbagai unit kerja. Saat ini informasi kepegawaian dapat diperoleh dalam waktu singkat melalui sistem yang telah tersedia sehingga mendukung proses pengambilan keputusan secara lebih cepat dan akurat.

Temuan tersebut sejalan dengan konsep digital government yang dikemukakan oleh Janowski, yang menjelaskan bahwa transformasi digital pemerintahan tidak hanya berorientasi pada penggunaan teknologi, tetapi juga pada perubahan tata kelola organisasi melalui integrasi data, proses bisnis, dan pelayanan publik. Dalam konteks BKPSDM Provinsi Gorontalo, transformasi tersebut terlihat dari perubahan mekanisme administrasi yang semakin terdigitalisasi sehingga meningkatkan efisiensi operasional organisasi.

Lebih lanjut, hasil penelitian memperlihatkan bahwa implementasi layanan kepegawaian berbasis digital turut meningkatkan transparansi penyelenggaraan administrasi kepegawaian. Seluruh informan menyatakan bahwa sistem memberikan informasi mengenai status pengajuan layanan secara real time sehingga pengguna dapat

mengetahui posisi dokumen yang sedang diproses. Transparansi tersebut mengurangi ketidakpastian yang sebelumnya sering terjadi pada sistem manual karena ASN harus menanyakan secara langsung perkembangan berkas kepada petugas. Melalui sistem digital, seluruh tahapan pelayanan terdokumentasi secara elektronik sehingga meningkatkan akuntabilitas penyelenggara layanan.

Peningkatan transparansi tersebut menjadi salah satu indikator penting dalam mewujudkan good governance. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ines Mergel dan kolega (2021), keberhasilan transformasi digital di sektor publik ditandai oleh meningkatnya transparansi, keterbukaan informasi, dan kemudahan akses pelayanan melalui pemanfaatan teknologi digital. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa digitalisasi memungkinkan organisasi pemerintah membangun hubungan yang lebih akuntabel dengan pengguna layanan karena seluruh proses dapat dipantau secara terbuka. Temuan penelitian di BKPSDM Provinsi Gorontalo menunjukkan kondisi yang serupa, yaitu meningkatnya kepastian pelayanan melalui sistem elektronik yang dapat diakses langsung oleh ASN.

Di sisi lain, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa implementasi layanan digital memberikan dampak positif terhadap produktivitas aparatur. Berdasarkan hasil wawancara, petugas tidak lagi disibukkan dengan pekerjaan administratif yang bersifat repetitif, seperti pencatatan manual, penggandaan dokumen, maupun distribusi berkas fisik. Sebagian besar proses tersebut telah diotomatisasi melalui sistem sehingga aparatur dapat lebih memfokuskan waktu pada kegiatan yang bersifat analitis dan pengambilan keputusan. Dengan demikian, digitalisasi tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan kepada ASN, tetapi juga meningkatkan efisiensi kerja internal organisasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terbaru oleh David Valle-Cruz dkk. (2023), yang menjelaskan bahwa transformasi digital pada organisasi sektor publik memberikan dampak terhadap peningkatan efisiensi operasional, kualitas pelayanan, serta kemampuan organisasi dalam memanfaatkan data sebagai dasar pengambilan keputusan. Menurut penelitian tersebut, organisasi pemerintah yang berhasil mengintegrasikan teknologi informasi ke dalam proses bisnisnya akan memiliki kemampuan yang lebih baik dalam merespons perubahan lingkungan serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada pemangku kepentingan.

Walaupun demikian, penelitian ini menemukan bahwa implementasi layanan kepegawaian berbasis digital masih menghadapi sejumlah tantangan. Berdasarkan hasil wawancara, perbedaan tingkat literasi digital di kalangan ASN menjadi salah satu faktor yang memengaruhi optimalisasi pemanfaatan sistem. ASN yang telah terbiasa menggunakan aplikasi digital relatif mudah beradaptasi dengan perubahan, sedangkan

pegawai yang memiliki pengalaman terbatas masih memerlukan pendampingan dalam mengoperasikan berbagai fitur layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia sebagai pengguna utama sistem. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi digital aparatur perlu menjadi agenda strategis yang berjalan seiring dengan pengembangan teknologi agar implementasi transformasi digital dapat berlangsung secara berkelanjutan dan memberikan manfaat yang optimal bagi organisasi maupun pengguna layanan.

Selain memberikan dampak terhadap efektivitas pelayanan administrasi, penelitian ini juga menemukan bahwa implementasi layanan kepegawaian berbasis digital berkontribusi dalam membangun tata kelola pemerintahan yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi. Digitalisasi yang diterapkan BKPSDM Provinsi Gorontalo tidak hanya mengubah media pelayanan dari manual menjadi elektronik, tetapi juga mendorong perubahan budaya kerja aparatur menuju birokrasi yang lebih responsif, kolaboratif, dan berbasis data. Perubahan tersebut terlihat dari meningkatnya pemanfaatan informasi digital dalam setiap tahapan administrasi kepegawaian, mulai dari proses pengajuan layanan, verifikasi dokumen, validasi data, hingga penyusunan laporan kepegawaian. Seluruh tahapan tersebut dilakukan secara sistematis melalui sistem informasi sehingga menghasilkan proses kerja yang lebih terstandar dan mudah dikendalikan.

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar informan menyatakan bahwa digitalisasi telah mengurangi berbagai aktivitas administratif yang sebelumnya membutuhkan waktu cukup lama. Sebelum implementasi layanan digital, aparatur harus melakukan pencatatan secara manual, menggandakan berbagai dokumen, serta melakukan koordinasi secara langsung dengan unit kerja lain. Kondisi tersebut sering menyebabkan terjadinya keterlambatan penyelesaian layanan akibat tingginya volume dokumen yang harus diproses. Setelah sistem digital diterapkan, sebagian besar aktivitas tersebut dapat dilakukan secara otomatis melalui aplikasi sehingga beban administrasi menjadi lebih ringan. Pengurangan pekerjaan administratif yang bersifat repetitif memberikan kesempatan bagi aparatur untuk lebih fokus pada penyelesaian pekerjaan yang membutuhkan analisis, koordinasi, dan pengambilan keputusan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital telah menghasilkan perubahan pada proses bisnis organisasi sebagaimana dikemukakan oleh Ines Mergel (2021), yang menjelaskan bahwa transformasi digital di sektor publik merupakan proses perubahan organisasi secara menyeluruh yang melibatkan teknologi, tata kelola, sumber daya manusia, dan budaya organisasi. Digitalisasi tidak hanya dipahami sebagai penggunaan aplikasi, tetapi merupakan upaya mendesain ulang proses kerja agar lebih

sederhana, cepat, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan. Dalam konteks BKPSDM Provinsi Gorontalo, perubahan tersebut tercermin dari penyederhanaan prosedur administrasi serta meningkatnya koordinasi antarunit melalui pemanfaatan sistem informasi yang terintegrasi.

Penelitian ini juga menemukan bahwa tersedianya basis data kepegawaian secara elektronik memberikan manfaat strategis dalam mendukung pengambilan keputusan organisasi. Informan menjelaskan bahwa pimpinan dapat memperoleh informasi mengenai jumlah pegawai, struktur jabatan, riwayat kepangkatan, kompetensi, maupun kebutuhan pengembangan sumber daya manusia secara lebih cepat dibandingkan dengan sistem manual. Data yang tersaji dalam sistem juga memiliki tingkat akurasi yang lebih tinggi karena setiap perubahan informasi dilakukan secara langsung oleh unit yang berwenang dan terdokumentasi dalam basis data. Dengan demikian, pengambilan keputusan tidak lagi hanya didasarkan pada laporan administratif, tetapi juga pada informasi yang tersedia secara real time melalui sistem informasi kepegawaian.

Kondisi tersebut mendukung konsep **data-driven governance**, yaitu tata kelola pemerintahan yang memanfaatkan data sebagai dasar utama dalam proses perencanaan, pengambilan keputusan, dan evaluasi kebijakan. Menurut penelitian David Valle-Cruz dkk. (2023), pemanfaatan data digital menjadi salah satu karakteristik utama pemerintahan modern karena memungkinkan organisasi menghasilkan kebijakan yang lebih tepat sasaran, adaptif, dan responsif terhadap perubahan lingkungan. Oleh karena itu, keberadaan sistem informasi kepegawaian tidak hanya berfungsi sebagai media pelayanan administrasi, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam mendukung manajemen sumber daya manusia aparatur.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi layanan kepegawaian berbasis digital masih dipengaruhi oleh berbagai faktor internal maupun eksternal. Faktor pertama yang menjadi perhatian adalah kompetensi digital aparatur. Berdasarkan hasil wawancara, terdapat perbedaan kemampuan dalam memanfaatkan teknologi informasi di antara ASN. Pegawai yang memiliki pengalaman menggunakan aplikasi digital relatif lebih cepat memahami prosedur pelayanan elektronik, sedangkan pegawai yang terbiasa bekerja secara konvensional memerlukan waktu adaptasi yang lebih lama. Perbedaan kompetensi tersebut tidak hanya memengaruhi kecepatan penggunaan sistem, tetapi juga memengaruhi tingkat pemanfaatan seluruh fitur yang tersedia dalam aplikasi.

Hasil observasi memperlihatkan bahwa sebagian ASN masih mengalami kesulitan dalam melakukan pembaruan data, mengunggah dokumen elektronik, maupun memanfaatkan fitur tertentu yang jarang digunakan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengembangan aplikasi belum sepenuhnya diikuti oleh peningkatan kapasitas

sumber daya manusia. Padahal, berbagai penelitian menegaskan bahwa kompetensi digital merupakan salah satu determinan utama keberhasilan transformasi digital sektor publik. Penelitian J. Ramon Gil-Garcia (2022) menjelaskan bahwa keberhasilan digital government bergantung pada kemampuan aparatur dalam mengintegrasikan teknologi ke dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Teknologi yang canggih tidak akan memberikan manfaat optimal apabila pengguna belum memiliki kompetensi yang memadai.

Faktor kedua yang ditemukan dalam penelitian adalah kesiapan infrastruktur teknologi informasi. Berdasarkan hasil wawancara, beberapa perangkat daerah masih menghadapi kendala kualitas jaringan internet yang belum stabil sehingga memengaruhi kelancaran akses terhadap sistem informasi kepegawaian. Hambatan tersebut terutama dirasakan ketika ASN melakukan pengunggahan dokumen berukuran besar atau mengakses sistem pada jam pelayanan yang padat. Meskipun gangguan tersebut tidak berlangsung secara terus-menerus, kondisi tersebut tetap memengaruhi efektivitas pelayanan karena memperlambat proses administrasi. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada kualitas aplikasi, tetapi juga memerlukan dukungan infrastruktur digital yang memadai.

Selain aspek infrastruktur, penelitian ini juga mengidentifikasi bahwa integrasi antar sistem informasi pemerintahan masih memerlukan penyempurnaan. Informan mengemukakan bahwa beberapa data kepegawaian masih harus dimasukkan kembali pada aplikasi yang berbeda karena belum seluruh sistem saling terhubung secara otomatis. Akibatnya, aparatur masih melakukan pekerjaan yang sama pada beberapa platform sehingga mengurangi efisiensi yang diharapkan dari digitalisasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa interoperabilitas sistem informasi masih menjadi tantangan dalam implementasi SPBE di tingkat pemerintah daerah.

Menurut kerangka SPBE sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, integrasi layanan digital merupakan salah satu prinsip utama dalam membangun pemerintahan berbasis elektronik. Integrasi tidak hanya berkaitan dengan penggunaan aplikasi yang sama, tetapi juga mencakup keterhubungan data, proses bisnis, dan pelayanan antarperangkat daerah sehingga tercipta sistem pemerintahan yang efisien, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, pengembangan layanan kepegawaian berbasis digital perlu diarahkan pada peningkatan interoperabilitas sistem agar data yang telah tersedia dapat dimanfaatkan secara bersama tanpa memerlukan proses input berulang.

Temuan penelitian ini juga memperlihatkan bahwa dukungan pimpinan organisasi menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan implementasi transformasi digital. Berdasarkan hasil wawancara, komitmen pimpinan dalam mendorong pemanfaatan

layanan digital memberikan pengaruh positif terhadap tingkat penggunaan sistem oleh ASN. Kebijakan internal yang mewajibkan penggunaan aplikasi dalam setiap pelayanan administrasi menciptakan budaya kerja baru yang lebih terbuka terhadap inovasi teknologi. Dukungan tersebut juga diwujudkan melalui penyediaan sarana teknologi, pembinaan teknis, serta evaluasi berkala terhadap pelaksanaan layanan digital.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terbaru yang menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki peran penting dalam keberhasilan digitalisasi birokrasi karena mampu menciptakan visi bersama, membangun budaya inovasi, dan mengurangi resistensi aparatur terhadap perubahan. Dengan demikian, transformasi digital merupakan proses perubahan organisasi yang memerlukan sinergi antara teknologi, kepemimpinan, sumber daya manusia, tata kelola, dan budaya organisasi.

Penelitian ini menegaskan bahwa implementasi layanan kepegawaian berbasis digital di BKPSDM Provinsi Gorontalo telah memberikan kontribusi yang nyata terhadap transformasi digital tata kelola pemerintahan. Digitalisasi berhasil meningkatkan efektivitas administrasi, mempercepat proses pelayanan, memperkuat transparansi, meningkatkan kualitas pengelolaan data, dan mendukung pengambilan keputusan berbasis informasi. Namun demikian, optimalisasi implementasi masih memerlukan penguatan kompetensi digital aparatur, pengembangan infrastruktur teknologi informasi, peningkatan interoperabilitas sistem, serta komitmen organisasi dalam mengembangkan budaya kerja digital. Temuan ini memperlihatkan bahwa transformasi digital merupakan proses berkelanjutan yang tidak hanya berorientasi pada adopsi teknologi, tetapi juga pada perubahan tata kelola pemerintahan menuju birokrasi yang lebih profesional, adaptif, inovatif, dan mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai tuntutan era digital.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat mengenai implementasi layanan kepegawaian berbasis digital di BKPSDM Provinsi Gorontalo telah berjalan dengan baik dan memberikan manfaat positif bagi aparatur sipil negara sebagai pengguna layanan. Melalui kegiatan sosialisasi, demonstrasi, dan pendampingan, peserta memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai penggunaan layanan kepegawaian berbasis digital, mulai dari akses sistem, pengelolaan data kepegawaian, hingga pengajuan layanan administrasi secara daring. Kegiatan ini juga meningkatkan kesadaran peserta terhadap pentingnya transformasi digital dalam mendukung efektivitas dan efisiensi pengelolaan kepegawaian di lingkungan pemerintahan.

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa layanan kepegawaian berbasis digital memberikan kemudahan akses, mempercepat proses administrasi, meningkatkan transparansi pelayanan, serta mendukung pengelolaan data kepegawaian yang lebih

terintegrasi. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang perlu mendapat perhatian, antara lain perbedaan tingkat literasi digital ASN, kebutuhan pendampingan teknis yang berkelanjutan, serta dukungan infrastruktur teknologi informasi yang belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, penguatan kapasitas pengguna dan pengembangan sistem secara berkelanjutan menjadi faktor penting untuk mendukung keberhasilan implementasi layanan kepegawaian berbasis digital di masa mendatang.

BKPSDM Provinsi Gorontalo perlu terus meningkatkan kegiatan sosialisasi dan pelatihan secara berkala kepada ASN agar pemahaman dan kemampuan dalam memanfaatkan layanan kepegawaian berbasis digital semakin merata. Kegiatan pendampingan teknis juga perlu dilakukan secara berkelanjutan, khususnya bagi pegawai yang masih mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi dan layanan digital.

Selain itu, perlu dilakukan pengembangan dan penyempurnaan sistem layanan kepegawaian berbasis digital melalui peningkatan integrasi antar aplikasi, penyederhanaan prosedur layanan, serta penguatan keamanan data. Dukungan infrastruktur teknologi informasi, terutama ketersediaan jaringan internet yang stabil, juga perlu menjadi perhatian agar seluruh ASN dapat mengakses layanan secara optimal. Perguruan tinggi dan pihak terkait diharapkan dapat terus berkolaborasi dengan BKPSDM dalam melaksanakan kegiatan pengabdian dan edukasi digital guna mendukung percepatan transformasi digital serta peningkatan kualitas pelayanan kepegawaian di lingkungan Pemerintah Provinsi Gorontalo.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Kepegawaian Negara. (2022). *Laporan Kinerja Badan Kepegawaian Negara Tahun 2022*. Jakarta: Badan Kepegawaian Negara.
- Badan Kepegawaian Negara. (2023). *Manajemen ASN Berbasis Digital dalam Mendukung Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik*. Jakarta: Badan Kepegawaian Negara.
- BKPSDM Provinsi Gorontalo. (2024). *Portal Layanan Kepegawaian Digital BKPSDM Provinsi Gorontalo*. Gorontalo: BKPSDM Provinsi Gorontalo.
- Handayani, S., & Nugroho, A. (2022). Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Efisiensi Birokrasi. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(2), 145–158.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2023). *Laporan Monitoring dan Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Tahun 2023*. Jakarta: Kementerian PANRB.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2024). *Roadmap Transformasi Digital Pemerintahan Indonesia 2024–2029*. Jakarta: Yosef P. Koton, Cs: Implementasi Layanan Kepegawaian Berbasis Digital

Kementerian PANRB.

- Nugroho, R., & Hidayat, F. (2021). Digitalisasi Administrasi Pemerintahan dalam Mendukung Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 17(1), 23–35.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional.
- Pratama, D., & Rahmawati, S. (2022). Digitalisasi Pelayanan Kepegawaian sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Aparatur Sipil Negara. *Jurnal Manajemen Publik*, 9(1), 45–57.
- Putri, N., & Arifin, M. (2024). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Layanan Digital pada Instansi Pemerintah. *Jurnal Governance dan Kebijakan Publik*, 12(1), 15–28.
- Rahman, F., & Yusuf, H. (2022). Literasi Digital Aparatur Sipil Negara dalam Mendukung Transformasi Birokrasi Digital. *Jurnal Administrasi Negara*, 10(2), 89–101.
- Sari, R., Kurniawan, A., & Latief, M. (2023). Pemanfaatan Sistem Informasi Kepegawaian Berbasis Digital dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Administrasi ASN. *Jurnal Teknologi dan Administrasi Publik*, 5(2), 112–124.
- Widodo, S., Kurniawan, D., & Lestari, P. (2023). Penguatan Kapasitas Aparatur Melalui Pendampingan Pemanfaatan Teknologi Digital pada Organisasi Pemerintah. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 4(3), 211–220.
- Yuliana, D., & Ahmad, I. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Kebijakan Publik dan Pemerintahan*, 8(1), 55–68.
- Zulkarnain, M., & Hamzah, A. (2021). Implementasi E-Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintahan Daerah. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 6(2), 77–89.