

Persepsi Pegawai Pemerintah Kota Semarang Terhadap Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Berbasis Teknologi (Simpatik)

Aldila Latifa Triana

aldilalatifaa@gmail.com

Departemen Politik dan Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

ABSTRAK

Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Berbasis Teknologi yang kemudian disebut Simpatik merupakan suatu program yang bertujuan memberikan kemudahan kepada pegawai Pemerintah Kota Semarang untuk mengurus kebutuhan pelayanan kepegawaian. Aplikasi ini merupakan pembaruan dari aplikasi layanan kepegawaian sebelumnya yang kemudian saling disinkronkan dengan menerapkan teknologi *Single Sign On* (SSO) sehingga saling terintegrasi, selain itu terdapat juga beberapa inovasi layanan kepegawaian baru yang terdapat di dalam aplikasi Simpatik. Hal yang menjadi fokus utama penelitian ini yaitu konteks dari persepsi pegawai Sekretariat Daerah Kota Semarang terkait pelaksanaan aplikasi Simpatik sebagai basis layanan kepegawaian serta faktor pendukung dan faktor penghambat terbentuknya persepsi pegawai dalam menggunakan aplikasi Simpatik. Pendekatan penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* kemudian diperoleh responden berjumlah 149 dari 237 populasi sedangkan untuk teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara, dan dokumen. Dari penelitian ini dijelaskan bahwa Pegawai Sekretariat Daerah Kota Semarang telah memiliki persepsi yang baik terhadap penerapan aplikasi Simpatik untuk pelayanan kepegawaian. Hal ini di dukung dengan hasil penelitian yang sebagian besar pegawai memiliki persepsi dalam kategori tinggi dengan persentase sebesar 54,4%. Jika ditinjau dari indikator pengetahuan pegawai masuk dalam kategori sangat tinggi yaitu sebesar 73,8%. Jika ditinjau dari pengalaman pegawai selama menggunakan aplikasi Simpatik, sebagian besar memiliki persepsi yang tinggi dengan persentase sebesar 44,3%. Kemudian, persepsi pegawai jika ditinjau dari motivasi, masuk ke dalam kategori cukup dengan persentase sebesar 33,6%. Kemudian berdasarkan indikator evaluasi masuk dalam kategori sangat tinggi yaitu sebesar 48,3%. Persepsi pegawai Sekretariat Daerah Kota Semarang terbentuk karena adanya faktor internal dari individu pegawai yaitu berdasarkan pengetahuan, pengalaman, motivasi dan evaluasi yang dimiliki oleh pegawai. Sedangkan faktor eksternal terbentuk karena adanya pengaruh dari lingkungan luar individu.

Kata Kunci: Persepsi Pegawai, Pelayanan Kepegawaian, Aplikasi Simpatik

The Perception of Semarang City Government Employees on Application of Information Systems Based on Personnel Management Technology (Simpatik)

Aldila Latifa Triana

aldilalatifaa@gmail.com

Department of Politics and Government

Faculty of Social and Political Sciences, Diponegoro University

ABSTRACT

Application information system based personnel management technology which is then called Simpatik is a program that aims to provide convenience to employees of the Government of Semarang to manage the needs of personnel services. This application is an update of previous personnel service applications that are then synchronized with each other by implementing Single Sign On (SSO) technology so that there is also some new employee service innovations contained within the Simpatik application. The main focus of this research is the context the perception of employees of the Regional Secretariat of Semarang City related to the implementation of Simpatik application as a base of employment services as well as supporting factors and factors inhibiting the formation of employee perception in using Simpatik application. This research approach uses quantitative descriptive with sampling techniques using purposive sampling then obtained by 149 respondents from 237 populations while for data collection techniques using questionnaires, interviews, and documents. From this research, it is explained that the employees of the Regional Secretariat of Semarang City have had a good perception of the application of Simpatik application for employment services. This is supported by the results of research that most employees have a perception in a high category with a percentage of 54,4%. When reviewed from the indicator of employee knowledge fell into a very high category of 73,8%. When reviewed from employee experience while using the Simpatik application, most have a high perception with a percentage of 44,3%. Then, employee perception if reviewed from motivation, entered into the category with a percentage of 33,6%. Then based on the evaluation indicator entered into a very high category of 48,3%. The perception of employees of the Regional Secretariat of Semarang City is formed because of the internal factors of individual employees, namely based on the knowledge, experience, motivation and evaluation that employees have. While external factors are formed due to the influence of the individual external environment.

Keywords: Employee Perception, Employment Service, Simpatik Applications

I. PENDAHULUAN

Teknologi informasi dalam era *e-government* dapat membentuk pelayanan yang baik untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam pelaksanaan *e-government* dibutuhkan ide besar kreatif yang berorientasi pada pembangunan dengan tetap mengikuti perkembangan teknologi yang kemudian diwujudkan dalam konsep *smart city*. Penerapan *smart city* di Kota Semarang berdasarkan Peraturan Walikota Semarang Nomor 26 Tahun 2018 Tentang Rencana Induk Semarang Kota Cerdas (*Masterplan Semarang Smart City*). Salah satu aspek untuk mendukung terwujudnya *smart city* adalah dengan menerapkan konsep *smart governance* dalam tata kelola pemerintahan yang lebih menekankan pada peningkatan peran pemerintah sebagai pengayom dan pemberi pelayanan kepada masyarakat.

Smart Governance untuk pelayanan pegawai pemerintah Kota Semarang pertama kali diwujudkan pada awal tahun 2014 dengan adanya aplikasi yang bernama *e-Performance* yang kemudian disempurnakan menjadi aplikasi e-Kinerja yang berisi laporan kegiatan kerja para pegawai, e-SISDM (Sistem Informasi Sumber Daya Manusia) yang digunakan sebagai pengelola data informasi ASN. e-presensi, yang digunakan sebagai pengelola absensi ASN. e-SILK (Sistem Informasi Layanan Kepegawaian) yang digunakan sebagai pengelola layanan kepegawaian seperti ijin cuti, ijin belajar dan sebagainya. Kemudian e-TPP (Tambahan Penghasilan Pegawai) yang langsung dihubungkan dengan aplikasi e-kinerja. Seluruh aplikasi pelayanan kepegawaian tersebut diakses secara terpisah.

Dalam pelaksanaannya, ASN harus login dengan *username* dan *password* yang berbeda pula antara satu aplikasi dengan aplikasi lain sehingga pengelolaan data kepegawaian juga menjadi terpisah-pisah, hal ini menjadi kurang efektif ketika melakukan evaluasi kinerja kepada ASN karena harus diolah dalam masing-masing aplikasi. Selain itu, banyak pegawai yang belum memahami penggunaan aplikasi ini dikarenakan Pegawai Negeri Sipil di Kota Semarang banyak yang berusia lanjut sehingga mereka tidak ada ketertarikan untuk mempelajari hal-hal baru terutama dalam bidang teknologi dan juga masih banyak Pegawai Negeri Sipil yang menganggap enteng penerapan *e-government*, hal ini membuat mereka sedikit lebih lama dalam memahami penggunaan aplikasi e-kinerja.¹ Hingga pada awal tahun 2018, BKPP Kota Semarang meluncurkan aplikasi Sistem Informasi Manajemen

¹ Wahyu Hanie Pratiwi, "Pengawasan Kinerja Birokrasi Melalui E-Kinerja, Studi Kasus Pemerintah Kota Semarang", *Journal of Politic and Government Studies*, Vol 7, No. 2, Tahun 2018

Kepegawaian Berbasis Teknologi (yang selanjutnya ditulis Simpatik) dengan menggunakan metode teknologi SSO (*Single Sign On*) untuk mempermudah pegawai dalam mengakses layanan kepegawaian sehingga hanya membutuhkan satu aplikasi.

Penulisan penelitian ini berfokus pada persepsi pegawai Pemerintah Kota Semarang di Sekretariat Daerah karena merupakan lembaga tipe A dengan beban kerja yang besar dan memiliki tugas membantu walikota dalam penyusunan kebijakan serta koordinasi administratif terhadap pelaksanaan tugas perangkat daerah dan pelayanan administratif. Selain itu, dalam penelitian ini juga berfokus untuk menganalisis faktor pendukung dan penghambat terbentuknya persepsi pegawai Sekretariat Daerah terhadap penerapan aplikasi Simpatik.

II. LANDASAN TEORI

Birokrasi Pemerintahan

Menurut Peter M. Blau dan W. Meyer dalam bukunya "*Bureaucracy*" birokrasi adalah tipe organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tugas-tugas administratif dengan cara mengkoordinasi secara sistematis teratur pekerjaan dari banyak anggota organisasi.² Birokrasi bisa didefinisikan sebagai keseluruhan organisasi pemerintah, yang menjalankan tugas-tugas negara dalam berbagai unit organisasi pemerintah dibawah departemen dan lembaga-lembaga non departemen. Sedangkan birokrat dalam arti pejabat pimpinan tingkat atas dan menengah dalam suatu struktur organisasi pemerintah umum. Jadi birokrat terdiri dari unsur-unsur pimpinan yaitu para pejabat dalam organisasi pemerintahan baik di pusat maupun di daerah.³ Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil menjelaskan bahwa prinsip-prinsip pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima seluruh masyarakat. Pada intinya tata kelola pemerintahan yang baik melibatkan berbagai pihak secara terintegrasi.

Pengembangan Kapasitas (*Capacity Building*)

United Nations Development Programs (UNDP) memberikan pengertian pengembangan kapasitas adalah proses dimana individu, kelompok, organisasi, institusi, dan

² Rina Martini, *Birokrasi dan Politik*, CV Lestari Mediakreatif, Semarang, 2012, hlm. 9

³ Miftah Thoha, *Birokrasi Politik Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta, 2016, hlm 17.

masyarakat meningkatkan kemampuan mereka untuk menghasilkan kinerja pelaksanaan tugas pokok dan fungsi (*core functions*), memecahkan permasalahan, merumuskan dan mewujudkan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, dan memahami dan memenuhi kebutuhan pembangunan dalam konteks yang lebih luas dalam cara yang berkelanjutan.⁴ Aspek pengembangan kapasitas dapat dilihat pada tiga hal, yaitu: (1) tingkat individu, mencakup pengetahuan, keterampilan, kompetensi, etika dan etos kerja, (2) tingkat kelembagaan, mencakup sumber daya, ketatalaksanaan, struktur organisasi, dan sistem pengambilan keputusan, dan (3) tingkat sistem, mencakup peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang mendukung.⁵

Persepsi

Menurut Sarlito W. Sarwono berpendapat persepsi secara umum merupakan proses perolehan, penafsiran, pemilihan dan pengaturan informasi indrawi. Persepsi berlangsung pada saat seseorang menerima stimulus dari dunia luar yang ditangkap oleh organ-organ bantuannya yang kemudian masuk ke dalam otak. Persepsi merupakan proses pencarian informasi untuk dipahami yang menggunakan alat pengindraan.⁶ Terdapat juga pengertian bahwa persepsi merupakan tahap paling awal dari serangkaian pemrosesan informasi. Persepsi adalah suatu proses penggunaan pengetahuan yang telah dimiliki oleh seseorang untuk mendeteksi atau memperoleh dan memproses rangsangan yang diperoleh oleh alat indera manusia.⁷ Persepsi seseorang bersifat tidak tetap, dalam arti lain persepsi dapat berubah-ubah sesuai dengan kondisi dan keadaan pribadi maupun lingkungan sekitar.

III. METODE PENELITIAN

Proses penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya untuk menguji suatu teori, menyajikan suatu fakta atau mendeskripsikan statistik dan untuk menunjukkan

⁴ Andi Samsu dan Ahar Prawitno, *Pengembangan Kapasitas Organisasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Bone*, jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol 8, No. 2, tahun 2015.

⁵ Tim Peneliti, *Capacity Building Birokrasi Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota Di Indonesia*, STIA LAN, Makassar, 2012, hlm 18.

⁶ Sarlito W Sarwono, *Pengantar Psikologi Umum*, Rajawali Pers, Jakarta, 2010, hlm 24.

⁷ Suharman, *Psikolog Kognitif*, Srikandi, Surabaya, 2005, hlm 23.

hubungan antar variabel dan adapula yang sifatnya mengembangkan konsep, mengembangkan pemahaman atau mendeskripsikan banyak hal.⁸

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survei dengan instrumen penelitian menggunakan pertanyaan terstruktur berupa kuesioner atau angket yang dibagikan kepada seluruh responden, wawancara dengan narasumber dan dokumentasi. Kemudian jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis. Skala pengukuran menggunakan skala Likert karena ditujukan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.⁹

Penelitian ini dilakukan di kantor BKPP Kota Semarang dan kantor Sekretariat Daerah Kota Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai ASN Sekretariat Daerah Kota Semarang periode Januari 2020 berjumlah 237 orang. Dengan perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin, dengan batas toleransi kesalahan yang diambil adalah 5% atau 0,05. Maka menghasilkan data sampel sebanyak 149 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah *non probability sampling*. Dimana teknik *non probability sampling* yang digunakan yaitu *purposive sampling*. Teknik analisis data secara kuantitatif dengan menggunakan pengolahan *Statistical Packages for the Social Science* (SPSS) yaitu program *software* komputer untuk melakukan analisis statistik.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Persepsi Pegawai Pemerintah Kota Semarang Terhadap Penerapan Aplikasi Simpatik

Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan mengenai bagaimana persepsi pegawai Pemerintah Kota Semarang terhadap penerapan aplikasi layanan kepegawaian yaitu aplikasi Simpatik. Aplikasi Simpatik terdiri dari beberapa aplikasi pelayanan diantaranya e-SISDM, e-File, e-Kinerja, e-Presensi, e-TPP dan e-SILK. Di dalam aplikasi ini juga diterapkan inovasi pelayanan baru yang tidak ada di aplikasi sebelumnya. Aplikasi terbaru tersebut diantaranya e-file, e-disiplin, e-fungsional dan e-kenaikan pangkat. e-File merupakan aplikasi layanan yang didalamnya tersimpan berkas kepegawaian dan non kepegawaian secara digital, e-disiplin merupakan aplikasi yang terintegrasi langsung dengan e-presensi yang dapat menampilkan persentasi kedisiplinan seluruh pegawai, e-fungsional merupakan pelayanan

⁸ Subana dan Sudrajat, *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*, Pustaka Setia, Bandung, 2005, Hlm 25.

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2013, Hlm 146

kepegawaian khusus untuk jabatan fungsional, serta e-kenaikan pangkat digunakan sebagai layanan pengajuan kenaikan pangkat secara online.

Berdasarkan teori yang telah diuraikan, diambil kesimpulan untuk menentukan wujud atau output dari persepsi yang digunakan dalam konsep utama penelitian ini yaitu pengetahuan, pengalaman, motivasi, dan penilaian terhadap objek yang diteliti dalam lingkungan sosial dan pemerintahan. Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan, diketahui persepsi Pegawai Pemerintah Kota Semarang di Sekretariat Daerah terhadap aplikasi Simpatik, berada dalam kategori tinggi dengan persentase sebesar 54,4% atau sebanyak 81 pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Sekretariat Daerah telah memiliki persepsi yang baik sebagai pengguna dari aplikasi layanan kepegawaian Simpatik. Selbihnya dapat dilihat secara rinci dari tiap indikator persepsi pegawai seperti yang tertera pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Pengkategorian Indikator Persepsi Pegawai Terhadap Penerapan
Aplikasi Simpatik

Kategori	Pengetahuan		Pengalaman		Motivasi		Evaluasi	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Sangat Tinggi	110	73,8	48	32,2	38	25,5	72	48,3
Tinggi	32	21,5	66	44,3	39	26,2	67	45,0
Cukup	6	4,0	29	19,5	50	33,6	9	6,0
Rendah	1	0,7	6	4,0	22	14,8	1	0,7
Sangat Rendah	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Jumlah	149	100,0	149	100,0	149	100,0	149	100,0

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Pegawai Pemerintah Kota Semarang di Sekretariat Daerah memiliki persepsi yang masuk pada kategori sangat tinggi jika ditinjau dari pengetahuan yang dimiliki terhadap aplikasi Simpatik. Hal ini ditunjukkan dengan jumlah pegawai yang sebagian besar memiliki persepsi sangat tinggi yaitu sebesar 73,8% atau sebanyak 110 orang. Berdasarkan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa pegawai sudah mengetahui dan memahami tujuan serta prosedur pelaksanaan aplikasi Simpatik. Selanjutnya, jika ditinjau dari pengalaman pegawai selama menggunakan aplikasi Simpatik, sebagian besar memiliki persepsi yang tinggi dengan persentase sebesar 44,3% atau sebanyak 66 orang. Meskipun mayoritas pegawai memiliki

persepsi yang tinggi, ada beberapa pegawai yang memiliki persepsi rendah selama menggunakan aplikasi Simpatik yaitu sebesar 4% atau sebanyak 6 orang. Hal ini dikarenakan masih ditemukan kekurangan di beberapa aplikasi yang dirasakan oleh pegawai, seperti absensi yang tidak terekam di aplikasi e-presensi, aplikasi e-file yang belum terupdate secara lengkap, *paperless office* yang belum terlaksana secara maksimal, dan lain sebagainya.

Kemudian, persepsi pegawai jika ditinjau dari motivasi untuk menggunakan aplikasi Simpatik masuk ke dalam kategori cukup dengan persentase sebesar 33,6% atau sebanyak 50 orang. Namun, ada beberapa pegawai yang memiliki motivasi rendah dalam menggunakan aplikasi Simpatik yaitu sebesar 14,8% atau sebanyak 22 orang. Hal ini dikarenakan belum adanya peraturan yang membahas mengenai mekanisme penggunaan aplikasi Simpatik sebagai pelayanan kepegawaian. Sedangkan, berdasarkan indikator evaluasi penilaian pegawai terhadap penerapan aplikasi Simpatik, diketahui masuk dalam kategori sangat tinggi yaitu sebesar 48,3% atau sebanyak 72 orang, sehingga dapat diartikan bahwa sebagian besar pegawai yang menjadi responden dalam penelitian ini memiliki penilaian yang sangat baik terhadap aplikasi Simpatik.

Berdasarkan teori birokrasi pemerintahan, dalam penelitian ini diketahui bahwa Pemerintah Kota Semarang melalui Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kota Semarang memiliki peran penting dalam membuat kebijakan pelayanan kepada pegawainya sehingga terwujudlah aplikasi Simpatik, melalui aplikasi ini, mengurus kebutuhan kepegawaian dapat dilaksanakan secara online sehingga akan lebih cepat dan tidak perlu menunggu proses pemberkasan manual yang akan membutuhkan waktu lebih lama. Pelaksanaan aplikasi Simpatik belum dituangkan dalam peraturan khusus, sehingga masih berdasarkan Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 14 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengembangan Database Pegawai Negeri Sipil yang berisi mengenai standarisasi data elektronik yang terdiri dari data kepegawaian, tabel referensi kepegawaian, tabel data historis kepegawaian, dan data kompetensi jabatan PNS serta dijelaskan pula mengenai prosedur peremajaan dan perbaikan data kepegawaian. Sedangkan dari Pemerintah Kota Semarang mengeluarkan Peraturan Walikota Semarang Nomor 85 Tahun 2018 Tentang Tambahan Penghasilan Pegawai Bagi Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintahan Kota Semarang Tahun Anggaran 2019 yang menjelaskan mengenai petunjuk teknis pelaksanaan pemberian tambahan penghasilan bagi ASN di Kota Semarang.

Kemudian berdasarkan teori pengembangan kapasitas (*capacity building*). Melalui penelitian ini diketahui bahwa adanya inovasi layanan kepegawaian berbasis teknologi merupakan sebuah bentuk adaptasi mengikuti perubahan lingkungan, agar para pegawai dapat mengikuti arus teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Dengan terwujudnya aplikasi layanan kepegawaian untuk membantu pegawai dalam mengurus berkas pelayanan secara cepat dan mudah, harapannya mampu meningkatkan kinerja pegawai dan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih optimal. Oleh karena itu BKPP melakukan pembinaan mengenai pengelolaan aplikasi Simpatik bersama pengelola kepegawaian seluruh instansi termasuk Sekretariat Daerah sebagai salah satu upaya untuk mengembangkan kualitas pegawai dalam memanfaatkan teknologi serta mewujudkan pemerintahan yang semakin handal untuk meningkatkan pelayanan publik.

Sedangkan berdasarkan teori persepsi dengan output yang digunakan untuk mengukur persepsi Pegawai Pemerintah Kota Semarang dalam penelitian ini yaitu berdasarkan pengetahuan, pengalaman, motivasi, serta evaluasi. Pelayanan kepegawaian berbasis aplikasi telah dilaksanakan sejak tahun 2014 dan terus mengalami perubahan dan perkembangan hingga pada tahun 2018 dibentuk sebuah aplikasi yang secara kolektif mengelola kebutuhan pelayanan kepegawaian. Sekretariat Daerah sebagai salah satu instansi yang pegawainya menggunakan aplikasi ini tentu memiliki pandangan yang berbeda-beda selama menggunakan aplikasi Simpatik untuk mengelola kewajiban dan kebutuhan pelayanan kepegawaian. Penilaian aplikasi Simpatik dari responden ini dapat dijadikan evaluasi bagi BKPP untuk terus mengembangkan aplikasi ini menjadi lebih baik.

Faktor Pendukung dan Penghambat Terbentuknya Persepsi Pegawai Pemerintah Kota Semarang

Faktor-faktor yang mendorong terbentuknya persepsi seseorang dapat berasal dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam diri individu sedangkan faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari lingkungan luar. Penjelasan mengenai faktor-faktor yang membentuk persepsi pegawai Pemerintah Kota Semarang terhadap penerapan aplikasi Simpatik, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam pembahasan berikut:

Faktor Pendukung

1) Faktor Internal

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, salah satu faktor yang memengaruhi pengetahuan seseorang adalah usia. Semakin tua usia seseorang, kesehatan dan produktivitasnya pun cenderung semakin menurun. Namun cara mengambil keputusan dan pilihan yang ditentukan akan semakin baik dan pemikiran juga semakin matang. Responden dalam penelitian ini di dominasi oleh pegawai dengan rentang usia 40-49 tahun dan dari data yang telah diolah pegawai telah memiliki pengetahuan dalam penggunaan aplikasi Simpatik sehingga mereka memahami bagaimana tujuan isi dan fungsi dari setiap layanan.

Kemudian salah satu faktor yang memengaruhi pengalaman adalah masa kerja, penggunaan masa kerja ini untuk mengetahui seberapa berpengaruhnya aplikasi Simpatik dalam menunjang kebutuhan responden dibandingkan dengan model pelayanan kepegawaian sebelumnya. Masa kerja responden dalam penelitian ini didominasi dengan 11-15 tahun dan sebagian besar responden selama menggunakan aplikasi Simpatik sebagai layanan kepegawaian berpendapat bahwa aplikasi ini sudah memenuhi standar pelayanan kepegawaian yang baik. Selanjutnya, salah satu faktor yang memengaruhi motivasi seseorang adalah pendidikan, dalam penelitian ini didominasi dengan pendidikan Strata 1/S1 sehingga diketahui dorongan terbesar pegawai untuk menggunakan aplikasi Simpatik karena adanya perhatian untuk patuh terhadap peraturan yang telah dibuat yaitu kewajiban untuk menggunakan aplikasi Simpatik dalam pengelolaan kebutuhan pelayanan kepegawaian.

Kemudian, salah satu faktor yang memengaruhi penilaian adalah pangkat/golongan yang dimiliki, karena semakin tinggi pangkat/golongan seorang pegawai menunjukkan semakin tinggi pula jabatan yang dimiliki. Berdasarkan penelitian ini di dominasi dengan pegawai yang memiliki pangkat/golongan III dan diketahui sebagian besar responden menilai bahwa aplikasi Simpatik lebih baik dibandingkan dengan model aplikasi layanan kepegawaian sebelumnya.

2) Faktor Eksternal

Salah satu aspek yang mendukung terbentuknya persepsi pegawai yaitu adanya peralihan bentuk pelayanan yang semula harus datang langsung ke kantor BKPP dialihkan menjadi pelayanan melalui aplikasi sehingga hal ini akan mendorong pegawai untuk wajib memahami cara penggunaan aplikasi tersebut agar dapat mengurus pelayanan

yang dibutuhkan. Kemudian adanya sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi Simpatik melalui rapat koordinasi BKPP kepada pengelola kepegawaian Sekretariat Daerah sehingga penyampaian informasi kepada pegawai menjadi lebih fokus. Adanya inovasi pelayanan baru dalam aplikasi Simpatik juga mendorong terbentuknya pemahaman responden karena semakin bertambahnya kebutuhan pegawai yang dapat diakses melalui Simpatik maka sosialisasi akan semakin ditingkatkan sehingga pegawai akan semakin terbiasa untuk mengelola berkas secara online.

Faktor Penghambat

1) Faktor Internal

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, meskipun sebagian besar responden sudah mengetahui dan memahami prosedur pelaksanaan aplikasi Simpatik dengan baik. Namun, masih ada beberapa pegawai yang merasa belum memahami sepenuhnya mengenai tujuan dan fungsi serta cara kerja aplikasi Simpatik, hal ini dikarenakan tidak seluruh pegawai Sekretariat Daerah memahami cara penggunaan teknologi informasi sehingga kemampuan dalam menyerap informasi berbasis teknologi juga terhambat. Serta penerimaan pelayanan juga akan memengaruhi pemahaman pegawai, karena apabila penerimaan pelayanannya masih kurang baik maka persepsi yang dihasilkan juga akan buruk.

2) Faktor Eksternal

Belum ada peraturan yang khusus membahas mengenai penyelenggaraan sistem elektronik dalam pelayanan kepegawaian dan juga yang mengatur prosedur pelaksanaan dan pengembangan aplikasi layanan kepegawaian berbasis teknologi di lingkungan Pemerintah Kota Semarang, baik berupa peraturan walikota maupun peraturan kepala BKPP. Selain itu adanya pelaksanaan aplikasi yang dirasa pegawai belum optimal juga menjadi penghambat dalam memahami penggunaan aplikasi tersebut, seperti yang dijelaskan oleh salah satu responden mengenai data absensi yang tidak langsung terekam, konfirmasi pembaruan data yang prosesnya cukup lama, pelayanan kepegawaian yang belum seluruhnya terkoordinir dalam aplikasi Simpatik, akses jaringan yang lambat pada saat pengisian SKP serta adanya aplikasi pelayanan yang masih dalam pengembangan seperti kartu istri/suami, kartu pegawai, e-UKPPI (Pendaftaran Ujian Kenaikan Pangkat Penyesuaian Ijazah), pendaftaran peserta seleksi jabatan tinggi pratama, pendaftaran

peserta diklat. Selanjutnya, sosialisasi penggunaan aplikasi Simpatik hanya melalui rapat koordinasi antara BKPP dengan pengelola kepegawaian masing-masing instansi, sedangkan koordinasi dan pengawasannya pun hanya melalui *grup whatsapp*.

V. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai persepsi Pegawai Pemerintah Kota Semarang di Sekretariat Daerah terhadap penerapan aplikasi Simpatik maka disimpulkan bahwa Pegawai Sekretariat Daerah Kota Semarang telah memiliki persepsi yang baik terhadap penerapan aplikasi Simpatik untuk pelayanan kepegawaian karena sebagian besar persepsi pegawai masuk dalam kategori tinggi sedangkan motivasi pegawai dalam penggunaan aplikasi Simpatik masih tergolong cukup. Hasil persepsi dari pegawai tersebut, tidak dapat dipisahkan dengan faktor pendukung dan penghambat yang membentuk persepsi Pegawai Sekretariat Daerah Kota Semarang terhadap aplikasi Simpatik, diantaranya faktor pengetahuan, motivasi, pengalaman, dan penilaian yang dimiliki oleh pegawai. Sedangkan faktor eksternal yang menjadi pendorong terbentuknya persepsi pegawai adalah peralihan bentuk layanan kepegawaian menjadi online, sosialisasi dilakukan pada rapat koordinasi BKPP bersama pengelola kepegawaian, adanya inovasi pelayanan baru dalam aplikasi Simpatik. Sedangkan faktor penghambat ditinjau dari faktor internal yaitu adanya pegawai yang belum menguasai penggunaai teknologi dan masih ada perbedaan pelayanan yang diterima pegawai, sedangkan ditinjau dari faktor eksternal yaitu belum adanya peraturan yang membahas mengenai penyelenggaraan sistem elektronik dalam pelayanan kepegawaian, adanya aplikasi yang belum bekerja secara maksimal bahkan ada yang masih dalam tahap pengembangan, koordinasi dan pengawasan hanya dilakukan melalui *grup whatsapp*.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh mengenai persepsi Pegawai Pemerintah Kota Semarang terhadap penerapan aplikasi Simpatik, maka saran yang dapat diberikan oleh penulis yaitu untuk memberikan acuan pelaksanaan dan pedoman dalam penyelenggaraan aplikasi Simpatik maka perlu ditetapkannya peraturan yang khusus membahas mengenai penyelenggaraan sistem elektronik dalam pelayanan kepegawaian, untuk meningkatkan pemahaman pegawai mengenai prosedur penggunaan aplikasi maka BKPP perlu meningkatkan koordinasi dan pengawasan dengan seluruh pengelola kepegawaian dengan pertemuan tatap muka secara rutin, untuk memudahkan pegawai dalam penggunaan

pelayanan dalam aplikasi Simpatik maka dapat dilakukan dengan pembuatan video profile prosedur pengajuan berkas melalui Simpatik yang kemudian diupload ke sosial media, untuk menghadapi tantangan permasalahan aplikasi yang tidak dapat diakses maka BKPP dapat melakukan *monitoring* dan *evaluating* bersama Diskominfo untuk membahas mengenai penyediaan akses jaringan aplikasi Simpatik, untuk meminimalisir absensi yang tidak terekam, maka sebaiknya BKPP bekerjasama dengan Diskominfo agar kedepannya dibantu dalam pembuatan aplikasi/alat presensi yang efektif agar dapat digunakan oleh seluruh pegawai dan juga diperlukan percepatan pengembangan aplikasi layanan kepegawaian ke dalam Simpatik seperti kartu istri/suami, kartu pegawai, e-UKPPI (Pendaftaran Ujian Kenaikan Pangkat Penyesuaian Ijazah), pendaftaran peserta seleksi jabatan tinggi pratama, pendaftaran peserta diklat ke dalam e-SILK agar pelayanan kebutuhan pegawai semakin lengkap, mudah dan cepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Samsu dan Ahar Prawitno, “*Pengembangan Kapasitas Organisasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kehutanan dan Perkebunan Kabupaten Bone*”, jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol 8, No. 2, tahun 2015
- Martini, Rina. 2012. *Birokrasi dan Politik*. Semarang: CV Lestari Mediakreatif.
- Sarwono, Sarlito. 2010. *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Rajawali Pers
- Subana dan Sudrajat. 2005. *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: CV Alfabeta.
- Suharman. 2005. *Psikolog Kognitif*. Surabaya: Srikandi.
- Thoha, Miftah. 2016. *Birokrasi Politik Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers
- Tim Peneliti. 2012. *Capacity Building Birokrasi Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota Di Indonesia*. Makasar: STIA LAN.
- Wahyu Hanie Pratiwi, “Pengawasan Kinerja Birokrasi Melalui E-Kinerja, Studi Kasus Pemerintah Kota Semarang”, *Journal of Politic and Government Studies*, Vol 7, No. 2, Tahun 2018