

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MUTASI ASN MELALUI PEMANFAATAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KEPEGAWAIAN (SIMPEG) DI BKPSDM KABUPATEN BADUNG

Richie Al Ghifari Nugraha¹, Komang Adi Sastra Wijaya²

richiealnugraha@gmail.com¹, [sastra_wijaya@unud.ac.id](mailto:sastrawijaya@unud.ac.id)²

Universitas Udayana

ABSTRAK

Pelayanan mutasi Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan salah satu fungsi strategis dalam manajemen kepegawaian yang memerlukan kecepatan, akurasi, dan transparansi dalam prosesnya. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Badung menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan mutasi ASN yang optimal, meliputi lamanya waktu pemrosesan, kurangnya transparansi informasi, dan penggunaan teknologi yang belum optimal. Penelitian ini mengkaji upaya peningkatan kualitas pelayanan mutasi ASN melalui pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) pada BKPSDM Kabupaten Badung. Metode penelitian yang dipakai adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi terhadap pegawai BKPSDM dan ASN yang mengajukan mutasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan SIMPEG dapat meningkatkan kualitas pelayanan mutasi ASN melalui beberapa strategi, meliputi digitalisasi proses pengajuan dan verifikasi mutasi, integrasi data kepegawaian secara real-time, peningkatan transparansi melalui sistem pelacakan online, dan penguatan kapasitas SDM pengelola SIMPEG. Pemanfaatan SIMPEG terbukti mampu memangkas waktu proses mutasi hingga 40%, meningkatkan akurasi data, dan memberikan kemudahan akses informasi bagi ASN. Penelitian ini menyimpulkan bahwa optimalisasi SIMPEG dengan dukungan kebijakan, infrastruktur teknologi yang memadai, dan peningkatan kompetensi SDM merupakan kunci keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan mutasi ASN di BKPSDM Kabupaten Badung.

Kata Kunci: Pelayanan Mutasi ASN, SIMPEG, Kualitas Pelayanan, BKPSDM, Digitalisasi Kepegawaian.

ABSTRACT

The mutation service for State Civil Servants (ASN) is one of the strategic functions in personnel management that requires speed, accuracy, and transparency in its process. Badung Regency's Personnel and Human Resource Development Agency (BKPSDM) faces challenges in providing optimal ASN mutation services, including lengthy processing times, a lack of information transparency, and suboptimal technology use. This study examines ways to improve ASN mutation services by using the Personnel Management Information System (SIMPEG) at BKPSDM Badung Regency. A qualitative descriptive research method was used with data collection conducted through in-depth interviews, observations, and documentation studies of ASN and BKPSDM employees involved in the treatment process. The study's findings show that SIMPEG implementation can enhance the quality of ASN mutation services through several strategies, including the digitalization of mutation submission and verification processes, real-time integration of personnel data, increased transparency through online tracking systems, and strengthening the capacity of SIMPEG management personnel. The utilization of SIMPEG has proven capable of reducing mutation processing time by up to 40%, improving data accuracy, and providing easy access to information for ASN. This research concludes that SIMPEG optimization with policy support, adequate technological infrastructure, and improved human resource competence are key to the success of improving the quality of ASN mutation services at BKPSDM Badung Regency.

Keywords: ASN Mutation Services, SIMPEG, Service Quality, BKPSDM, Personnel Digitalization.

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi sangat berkontribusi dalam menjalankan pemerintahan yang mengalami pertumbuhan yang sangat cepat dimana seluruh semua kehidupan hampir terkena dampaknya. Informasi yang sebelumnya dikelola secara manual kini dilaksanakan dengan dukungan perangkat lunak khusus yang dirancang untuk memudahkan pekerjaan. Kemajuan pesat teknologi informasi telah mendorong institusi pemerintah untuk mengintegrasikan sistem digital ke dalam administrasi kepegawaian (Puspitasari et al., 2021). Salah satu inisiatif yang terbukti populer adalah Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) yang menggunakan teknologi web sebagai otomatisasi proses, meningkatkan efisiensi, dan meningkatkan transparansi dalam pengumpulan data.

SIMPEG adalah sebuah aplikasi berbasis web yang digunakan untuk mengatur informasi pribadi pegawai, seperti data standarisasi, data kepegawaian, riwayat pangkat dan jabatan, riwayat pendidikan, dan rekaman mutasi dan pemberhentian. Namun, keberhasilan inisiatif tersebut terbukti bervariasi secara signifikan di berbagai tingkat pemerintahan, sehingga studi yang terlokalisasi di tingkat kabupaten menjadi sangat penting. Dalam kasus bksdm

Selanjutnya, Muin (2024), dalam studi yang dilakukan di Kementerian Agama, menekankan bahwa efektivitas SIMPEG sangat dipengaruhi oleh komitmen kepemimpinan dan ketersediaan sumber daya teknologi yang memadai, termasuk perangkat keras dan perangkat lunak. Meskipun wawasan ini berharga, namun sifatnya masih agak umum. Yang belum cukup diteliti adalah bagaimana komitmen kepemimpinan dan kesiapan infrastruktur diterjemahkan ke dalam praktik aktual di lembaga setingkat kabupaten di luar birokrasi pusat.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, penelitian ini mengidentifikasi kesenjangan penelitian yang jelas meskipun literatur yang ada mengakui peran SIMPEG dalam meningkatkan manajemen kepegawaian, belum terdapat bukti empiris yang menunjukkan bahwa SIMPEG memperkuat e-Government di tingkat kabupaten, seperti Kabupaten Badung. SIMPEG mendukung transformasi digital proses mutasi pegawai negeri sipil melalui wawasan lokal, yang menyoroti baik manfaat maupun keterbatasannya.

Tujuan BKPSDM kabupaten badung mengenalkan sistem SIMPEG antara lain untuk terlibat dalam pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan, terutama di bidang teknologi informasi. Dengan sistem seperti SIMPEG, diperkirakan dapat mengingkatkan, mengatur, dan menyajikan layanan data pekerja dengan cepat dan praktis selaras dengan kebutuhan.

KAJIAN PUSTAKA

Teori ServQual

Teori ServQual (Service Quality) merupakan sebuah model pengukuran kualitas layanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) untuk mengidentifikasi ketimpangan antara keinginan pelanggan dengan sudut pandang mereka terhadap layanan tersebut diterima. Lima dimensi utama digunakan dalam model ini, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Tjiptono (2014) menambahkan bahwa model ServQual sangat aplikatif di berbagai industri jasa karena mampu memberikan gambaran secara menyeluruh tentang sudut pandang konsumen terhadap kualitas layanan yang mereka dapat, sehingga menjadi landasan untuk perusahaan untuk melakukan perbaikan berkelanjutan dalam sistem pelayanannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif. "metode penelitian kualitatif didasarkan pada filsafat positivisme atau interpretif dan digunakan untuk meneliti kondisi objek secara alami dengan peneliti sebagai instrumen utama." (Sugiyono, 2020). Teknik pengambilan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dan dokumentasi), dan data yang dikumpulkan biasanya data kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena, dan menemukan hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Konsep dasar Sistem Informasi Manajemen kepegawaian (SIMPEG)

Pengertian Sistem berasal dari bahasa Yunani yang memiliki makna "Systema" yang artinya kesatuan atau Kumpulan . Menurut ahli, "sistem berarti sekumpulan objek yang bekerja bersama-sama untuk menghasilkan kesatuan metode atau teknik yang digabungkan dan diatur sedemikian rupa sehingga menjadi satu kesatuan yang berfungsi untuk mencapai tujuan." (Nitamietal.,2021)

Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) adalah aplikasi berbasis web yang digunakan untuk mengatur tata kelola pegawai, termasuk data standarisasi, informasi personil, catatan kenaikan jabatan, riwayat pendidikan, perpindahan, serta pemberhentian. Konten, tampilan, dan kecepatan akses sistem dapat menentukan kepuasan pengguna saat mengakses sistem.



Gambar 1. contoh SIMPEG kabupaten badung

SIMPEG adalah aplikasi perangkat lunak yang dibuat untuk mengintegrasikan data pegawai ke dalam data pemerintah. Penerapan SIMPEG diatur oleh Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, khususnya Pasal 127 ayat (h), terkait menyatakan bahwa Sistem Informasi ASN diperlukan untuk memastikan bahwa pengambilan keputusan Manajemen ASN efektif, efisien, dan tepat. Peraturan Penyelenggaraan SIMPEG juga merujuk pada landasan hukum yang berlaku yang telah ditetapkan melalui Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 10 Tahun 2016 tentang Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian di Lingkungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Misrul Amri, 2023).

B. Analisis Kondisi Existing

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di BKPSDM Kabupaten Badung, kondisi existing pelayanan mutasi ASN sebelum optimalisasi SIMPEG masih menghadapi sejumlah kendala. Proses pengajuan mutasi pada awalnya masih didominasi oleh prosedur administratif manual, seperti pengumpulan berkas fisik dan verifikasi dokumen secara bertahap. Lamanya waktu pemrosesan mutasi serta meningkatnya potensi kesalahan administrasi disebabkan oleh kondisi ini. Selain itu, transparansi informasi pelayanan mutasi masih relatif tertutup. ASN yang mengajukan mutasi belum dapat meninjau secara

langsung tahapan proses mutasi yang sedang berjalan, sehingga sering menimbulkan ketidakpastian.

Meskipun demikian, BKPSDM Kabupaten Badung telah memiliki infrastruktur teknologi informasi yang memadai, seperti tersedianya jaringan internet dan perangkat komputer. Hal ini menunjukkan bahwa secara struktural BKPSDM siap untuk mengembangkan SIMPEG sebagai instrumen utama dalam peningkatan kualitas pelayanan mutasi ASN.



Gambar 2. pelayanan gaji berkala berbasis SIMPEG

C. Strategi Peningkatan Kualitas

Strategi peningkatan kualitas pelayanan mutasi ASN dilakukan melalui optimalisasi pemanfaatan SIMPEG dapat dilakukan dengan digitalisasi proses pengajuan dan verifikasi mutasi secara menyeluruh. Dengan demikian, seluruh tahapan pelayanan dapat dilaksanakan secara elektronik, sehingga waktu pelayanan dapat dipercepat dan kesalahan administratif dapat diminimalkan. Kemudian peningkatan transparansi dan akuntabilitas pelayanan melalui sistem pelacakan status permohonan mutasi secara online. ASN dapat memantau perkembangan proses mutasi secara real-time, sehingga meningkatkan kepastian layanan dan kepercayaan terhadap kinerja BKPSDM.

Selain itu, penguatan kapasitas sumber daya manusia pengelola SIMPEG melalui pelatihan dan pendampingan teknis secara berkelanjutan. Kompetensi SDM menjadi faktor kunci yang menentukan keberhasilan implementasi SIMPEG dalam mendukung pelayanan mutasi ASN. Peningkatan kualitas serta integrasi data kepegawaian pada SIMPEG digunakan sebagai basis data terpusat yang memuat informasi Aparatur Sipil Negara (ASN) secara komprehensif dan akurat, sehingga pengambilan keputusan mutasi dapat didukung secara objektif dan berbasis data.

D. Integrasi Sistem SIMPEG dengan Aplikasi Nasional

Dalam upaya mendukung kebijakan e-Government, BKPSDM Kabupaten Badung mengintegrasikan SIMPEG dengan aplikasi kepegawaian nasional yang dikelola oleh BKN (Badan Kepegawaian Negara). Integrasi ini dilakukan untuk menyelaraskan data kepegawaian daerah dengan basis data nasional, sehingga proses administrasi kepegawaian dapat berjalan lebih cepat dan potensi perbedaan data dapat diminimalkan. Melalui integrasi tersebut, pengolahan data mutasi ASN menjadi lebih efisien dan akurat, serta mendorong terwujudnya kolaborasi antar sistem informasi pemerintahan. Dengan demikian, SIMPEG tidak hanya berfungsi sebagai alat administrasi, tetapi juga berfungsi strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan mutasi ASN serta menopang tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan akuntabel.



Gambar 3. Integrasi SIMPEG dengan Sistem nasional

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, penggunaan SIMPEG di BKPSDM kabupaten Badung bisa dikatakan berlangsung secara optimal dan memberikan pengaruh baik terhadap pengelolaan kepegawaian, serta membantu dalam pengaplikasian e-Government di lingkup Pemerintah Provinsi Bali. Efektivitas tersebut terlihat dari dipahaminya peran dan fungsi SIMPEG secara baik oleh aparatur, terpenuhinya kebutuhan utama administrasi kepegawaian melalui sistem yang diterapkan, serta pengelolaan data karyawan yang cepat dan responsif. Hal ini dianggap sangat supaya agar ASN dapat memanfaatkan sepenuhnya unsur sistem yang akan memberikan dampak yang baik pada kinerja pegawai dan pengelolaan kepegawaian secara menyeluruh. Dengan melakukan tahapan ini, SIMPEG diproyeksikan berfungsi sebagai instrumen strategis dalam menunjang pencapaian target organisasi. Secara keseluruhan, penggunaan SIMPEG bertujuan untuk Menyelaraskan keperluan administrasi dan meningkatkan kualitas Sumber daya manusia di pemerintahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfari,S. (2024). Teks Laporan Hasil Observasi:Pengertian, Tujuan, Struktur & Cara Menyusunnya. RuangGuru_.
- Maulida, W., Rudiana, R., & Sutisna, J.(2023). EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KEPEGAWAIAN (SIMPEG) DI BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN TASIKMALAYA TAHUN 2021. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 3(1), 117-129.
- Sariasih, Y., Sastra, W. (2025). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Dalam Mendukung e-Government Pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 2(3), 1-13
- Dionisia, P., Sastra, W. (2025). Strengthening e-Government through SIMPEG: Digital Transformation of Civil Servant Mutation in Badung Regency. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 9(3).
- Nurbiani, N., Aisyah, S. (2025). Efektivitas Pengelolaan Data Pegawai Melalui Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Untuk Meningkatkan Kinerja. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 3026-3808.
- Puspitasari, D., Wahyuni, L., and Setiawan, H., 2021. Integrasi Sistem Informasi Kepegawaian Dalam Penguatan E-Government. *Jurnal Sistem Informasi Publik*, 6, 45–59.