

# EFEKTIVITAS LAYANAN DIGITALISASI PADA APLIKASI SIASN DALAM PROSES USULAN KENAIKAN PANGKAT PEGAWAI NEGERI SIPIL DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH KABUPATEN SIDOARJO

Oleh:

Yessyrotul Khafidho<sup>1</sup>

Eva Hany Fanidah<sup>2</sup>

Meirinawati<sup>3</sup>

Neny Ayu Nourmanita<sup>4</sup>

Universitas Negeri Surabaya

Alamat: JL. Ketintang Wiyata, Ketintang, Kec. Gayungan, Surabaya, Jawa Timur  
(60231).

Korespondensi Penulis: [yessyrotul.22201@mhs.unesa.ac.id](mailto:yessyrotul.22201@mhs.unesa.ac.id), [evafanidah@unesa.ac.id](mailto:evafanidah@unesa.ac.id),  
[meirinawati@unesa.ac.id](mailto:meirinawati@unesa.ac.id), [nenynourmanita@unesa.ac.id](mailto:nenynourmanita@unesa.ac.id).

**Abstract.** *The development of information technology encourages the government to transform public services through the implementation of e-government to improve the effectiveness, efficiency, and quality of services. One form of e-government implementation in the personnel sector is the State Civil Apparatus Information System (SIASN), which is used in the process of proposing promotions for Civil Servants (PNS). However, its implementation faces obstacles such as weak ASN data validity, limited human resources, technical system disruptions, and low ASN awareness in carrying out independent data updates. This study aims to analyze the effectiveness of digitalization services in the SIASN application in the process of proposing promotions for Civil Servants at the Regional Civil Service Agency (BKD) of Sidoarjo Regency using Zafirah's (2022) e-government effectiveness theory with indicators of productivity, quality, efficiency, flexibility, and satisfaction. Data were collected through interviews, observations, documentation, and literature studies. The results of the study indicate that*

# EFEKTIVITAS LAYANAN DIGITALISASI PADA APLIKASI SIASN DALAM PROSES USULAN KENAIKAN PANGKAT PEGAWAI NEGERI SIPIL DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH KABUPATEN SIDOARJO

*the SIASN digitalization service in the promotion proposal process at the Sidoarjo Regency Regional Civil Service Agency (BKD) has generally been quite effective. SIASN is able to increase work productivity and time efficiency, while reducing the use of physical documents. The implementation of SIASN has shown a significant positive contribution to the transformation of promotion services. However, the Sidoarjo Regency Regional Civil Service Agency needs to improve data management, improve human resource competency, and optimize outreach to ASN.*

**Keywords:** *Effectiveness, E-Government, Civil Servant Promotion.*

**Abstrak.** Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk melakukan transformasi pelayanan publik melalui penerapan *e-government* guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan. Salah satu bentuk implementasi *e-government* di bidang kepegawaian adalah Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) yang digunakan dalam proses usulan kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil (PNS). Namun, dalam pelaksanaannya menghadapi kendala seperti lemahnya validitas data ASN, keterbatasan sumber daya manusia, gangguan teknis sistem, serta rendahnya kesadaran ASN dalam melakukan pemutakhiran data mandiri. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas layanan digitalisasi pada aplikasi SIASN dalam proses usulan kenaikan pangkat PNS di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan teori efektivitas *e-government* Zafirah (2022) dengan indikator produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan digitalisasi SIASN dalam proses usulan kenaikan pangkat di BKD Kabupaten Sidoarjo secara umum sudah berjalan cukup efektif. SIASN mampu meningkatkan produktivitas kerja dan efisiensi waktu serta mengurangi penggunaan dokumen fisik. Dalam penerapan SIASN menunjukkan bahwa sangat memberikan kontribusi positif terhadap transformasi layanan kenaikan pangkat, namun Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo perlu meningkatkan penguatan dari aspek

manajemen data, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, dan optimalisasi sosialisasi kepada ASN.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Layanan Digitalisasi, Kenaikan Pangkat PNS.

## LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi pada era Revolusi Industri 4.0 telah mendorong transformasi besar dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk di sektor pemerintahan melalui penerapan *e-government* (May & Fanida, 2022). Digitalisasi pelayanan publik diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kualitas layanan yang lebih cepat dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Oktariyanda & Meirinawati, 2018; Savinatunazah, 2020). Efektivitas pelayanan publik menjadi tujuan utama dalam implementasi inovasi layanan, yang diukur melalui kemampuan lembaga dalam mencapai tujuan secara optimal dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia (Bagous dkk., 2024).

Salah satu wujud penerapan *e-government* di Indonesia adalah Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang diimplementasikan dalam manajemen kepegawaian melalui Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN). SIASN merupakan platform digital terintegrasi yang dikembangkan oleh Badan Kepegawaian Negara (BKN) untuk mengelola data dan layanan kepegawaian Aparatur Sipil Negara (ASN) secara nasional, termasuk layanan usulan kenaikan pangkat (Mufarijah et al., 2022). Penerapan SIASN bertujuan untuk mempercepat proses administrasi, meningkatkan akurasi data, serta mewujudkan transparansi dan akuntabilitas layanan kepegawaian (Musyafa dkk., 2020).

Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu instansi yang menerapkan SIASN dalam pelayanan usulan kenaikan pangkat ASN sejak tahun 2022 sebagai bagian dari *pilot project* nasional. Meskipun SIASN memberikan kemudahan akses, efisiensi waktu, serta transparansi proses, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala, seperti lemahnya validitas dan sinkronisasi data, rendahnya kesadaran ASN dalam pemutakhiran data mandiri, serta keterbatasan pemahaman teknologi, yang berdampak pada keterlambatan dan efektivitas pelayanan (Maulana & Santoso, 2023; Rahman, 2024).

# **EFEKTIVITAS LAYANAN DIGITALISASI PADA APLIKASI SIASN DALAM PROSES USULAN KENAIKAN PANGKAT PEGAWAI NEGERI SIPIL DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH KABUPATEN SIDOARJO**

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas layanan digitalisasi aplikasi SIASN dalam proses usulan kenaikan pangkat di BKD Kabupaten Sidoarjo, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas layanan dan hubungannya dengan tingkat kepuasan ASN. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis sebagai bahan evaluasi dan rekomendasi dalam peningkatan kualitas pelayanan kepegawaian berbasis digital.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, keseluruhan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan kepada publik didalam suatu organisasi atau instansi untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan masyarakat. Atau pada hakekatnya pelayanan publik merupakan pemberian layanan pertama kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Kurniawan, (2005). Selanjutnya Firmansyah & Rosy (2021) mengatakan bahwa, pelayanan publik adalah hal penting dalam sistem pemerintahan, dirancang, untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara. Ini mencakup penyediaan layanan seperti kesehatan, pendidikan, dan keamanan. Namun berbeda yang dikatakan Batinggi dan Badu (2013:2) mengatakan bahwa, pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetensi dalam usaha merebut pasar dan langganan. Demikian pula di bidang pemerintah, peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah, belum dapat memenuhi harapan semua pihak sehingga diperlukan sistem manajemen untuk penyelenggaraan pelayanan umum.

## **Efektivitas Pelayanan**

Menurut Soewarno dalam Aceh, W., S (2019:19), efektivitas pelayanan adalah ukuran dalam arti mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas pelayanan adalah penyelesaian pekerjaan tepat waktu, yaitu kualitas pelaksana tugas tergantung pada penyelesaian tugas dalam waktu yang ditentukan. Sebagai salah satu strategi pelayanan yang efektif, sumber daya manusia diharapkan memiliki sikap, perilaku, pengetahuan dan kemampuan untuk mendukung terwujudnya strategi pelayanan yang efektif. Efektivitas merupakan penyelesaian pekerjaan tidak hanya dipandang dari segi pencapaian tujuan saja akan tetapi juga dari segi ketepatan waktu dalam mencapai tujuan tersebut. Menurut Harbani Pasolog (2019) menyatakan efektivitas memiliki arti bahwa target yang sebelumnya telah dipersiapkan dan direncanakan dapat tercapai atau dengan kata lain sasaran tercapai karena berlangsungnya proses kegiatan. Dalam konteks organisasi atau bisnis, efektif berfokus pada kemampuan mencapai hasil yang diinginkan dengan menggunakan sumber daya yang ada secara optimal. Efektivitas tidak hanya berkaitan dengan pencapaian tujuan, namun juga pencapaian tujuan tersebut dengan cara yang paling tepat dan berdampak positif. Robbins, S.P., Coulter, M., & DeCenzo (2017)

## ***E-Government***

Menurut Samodra Wibawa (2022:114), mendefinisikan *E-Government* adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga menunjukkan domain pemerintah Indonesia. Sedangkan menurut Falih Suaedi, Bintoro Wardianto (2019:45) *E-Government* ialah sebagai upatiah pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik.

Menurut Indrayani (2020) *E-Government* merupakan salah satu bentuk penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan dirinya sendiri untuk meningkatkan kualitas layanan untuk menjadikan lebih efektif dan efisien. Sementara Yong (2003:12-13) menyebutkan *E-Government* adalah upaya penggunaan teknologi dalam merubah organisasi publik untuk melakukan penataan ulang dan perbaikan struktur, proses administrasi dan jaringan serta jangkauan layanan publik.

# **EFEKTIVITAS LAYANAN DIGITALISASI PADA APLIKASI SIASN DALAM PROSES USULAN KENAIKAN PANGKAT PEGAWAI NEGERI SIPIL DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH KABUPATEN SIDOARJO**

Melaui pengembangan *E-Government* dilakukan penataan sistem menejemen proses kerja di lingkungan pemerintahan dengan mengoptimalkan pemanfaatam teknologi informasi hal tersebut mengacu pada Impres No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan Strategi nasional Pengembangan *E-Government*. Secara konseptual, administrasi publik yang dapat menjamin transaksi berbiaya rendah adalah *E-Government* (Yong, 2003:11).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk menganalisis efektivitas layanan digitalisasi aplikasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) dalam proses usulan kenaikan pangkat Aparatur Sipil Negara di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi terhadap pihak-pihak yang terlibat langsung dalam pelaksanaan layanan, meliputi pejabat dan staf BKD serta ASN pengguna layanan SIASN. Analisis data dilakukan secara interaktif dengan model Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Fokus analisis efektivitas layanan digitalisasi mengacu pada indikator efektivitas menurut Zafirah dkk. (2022), yaitu produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan pengguna.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Produktivitas Layanan Digitalisasi SIASN**

Produktivitas *e-government* pada efektivitas layanan digitalisasi aplikasi SIASN dalam usulan kenaikan pangkat di BKD Kabupaten Sidoarjo merujuk pada peningkatan volume usulan yang berhasil di proses tanpa kesalahan, proses usulan kenaikan pangkat yang sebelumnya dilakukan secara manual dan membutuhkan waktu relatif lama, kini dapat diproses secara lebih cepat dan sistematis. Melalui SIASN, penginputan data, unggah dokumen persyaratan, hingga verifikasi berkas dilakukan dalam satu sistem terintegrasi, sehingga meminimalkan pekerjaan berulang dan mempercepat penyelesaian usulan kenaikan pangkat. Selain itu, peningkatan produktivitas juga terlihat dari

kemampuan pegawai BKD dalam menangani lebih banyak usulan kenaikan pangkat dalam waktu yang lebih singkat. Dengan adanya produktivitas, digitalisasi layanan melalui SIASN mengurangi ketergantungan pada proses administrasi konvensional, seperti pencetakan dokumen dan pengarsipan fisik, sehingga aparatur dapat lebih fokus pada tugas-tugas substantif, seperti verifikasi kelengkapan dan keabsahan data.

Produktivitas yang sudah meningkatkan jumlah dan kualitas output kerja pegawai dalam *e-government*, seperti pada aplikasi SIASN, yang artinya proses usulan kenaikan pangkat terbukti efektif karena mempercepat pengelolaan data usulan kenaikan pangkat PNS, dari proses manual yang memakan waktu dan tenaga yang dilakukan secara manual sebelumnya. Penerapan aplikasi SIASN ini telah berhasil dalam meningkatkan jumlah output dalam usulan kenaikan pangkat yang terproses tepat waktu dibandingkan dengan target kinerja pada sistem manual sebelumnya.

### **Kualitas Layanan Digitalisasi SIASN**

Kualitas dalam konteks efektivitas *e-government* merujuk pada tingkat mutu layanan digital yang diberikan oleh pemerintah dalam memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal melalui pemanfaatan teknologi informasi. Kualitas *e-government* pada efektivitas layanan digitalisasi melalui aplikasi SIASN dalam proses usulan kenaikan pangkat PNS di BKD Kabupaten Sidoarjo merujuk pada tingkat mutu layanan yang dihasilkan oleh pemanfaatan aplikasi SIASN dalam mendukung proses administrasi kenaikan pangkat secara akurat, mudah, dan cepat.

Kualitas ini ditunjukkan melalui kejelasan informasi yang disajikan, kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan sistem oleh PNS, serta ketepatan dan konsistensi proses verifikasi usulan. Dengan adanya aplikasi SIASN, layanan kenaikan pangkat menjadi lebih transparan, terstruktur, dan minim kesalahan administrasi, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan pengguna serta mendukung tercapainya pelayanan kepegawaian yang lebih efektif di BKD Kabupaten Sidoarjo. Kualitas layanan juga dapat dilihat dari kemudahan penggunaan aplikasi SIASN. Koneksi sistem yang relatif sederhana dan terstruktur memudahkan pegawai dalam mengunggah berkas serta memantau status usulan kenaikan pangkat secara real time. Kondisi ini memberikan kepastian informasi kepada pengguna serta meningkatkan kepercayaan PNS terhadap layanan yang diberikan oleh BKD Kabupaten Sidoarjo.

# **EFEKTIVITAS LAYANAN DIGITALISASI PADA APLIKASI SIASN DALAM PROSES USULAN KENAIKAN PANGKAT PEGAWAI NEGERI SIPIL DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH KABUPATEN SIDOARJO**

## **Efisiensi Pelayanan Kenaikan Pangkat**

Efisiensi dalam konteks efektivitas *e-government* merujuk pada kemampuan sistem digital untuk mengurangi penggunaan waktu saat pengusulan kenaikan pangkat, tenaga, biaya serta prosedur administrasi dibandingkan dengan sistem manual yang digunakan sebelumnya. Efisiensi ini mencakup mencakup penghematan waktu, pengurangan biaya, penyederhanaan prosedur, serta optimalisasi tenaga kerja. Efisiensi *e-government* pada efektivitas layanan digitalisasi melalui aplikasi SIASN dalam proses usulan kenaikan pangkat PNS di BKD Kabupaten Sidoarjo merujuk pada kemampuan pemanfaatan teknologi informasi untuk menyederhanakan dan mempercepat proses pelayanan dengan penggunaan sumber daya yang minimal namun menghasilkan output yang optimal.

Efisiensi ini tercermin dari pengurangan waktu pelayanan, berkurangnya biaya administrasi, serta penyederhanaan alur kerja dibandingkan dengan sistem manual yang sebelumnya diterapkan. Efisiensi waktu terlihat dari proses usulan kenaikan pangkat yang dapat dilakukan secara daring tanpa harus melalui tahapan tatap muka yang berulang. Efisiensi biaya tercermin dari berkurangnya penggunaan kertas, biaya penggandaan dokumen, serta biaya operasional lain yang sebelumnya diperlukan dalam pengelolaan arsip fisik. Selain itu, efisiensi prosedur ditunjukkan melalui alur kerja yang lebih sederhana dan terstandar, karena seluruh proses usulan dilakukan dalam satu sistem yang sama.

Efisiensi juga mencakup pemanfaatan sumber daya manusia secara lebih optimal. Dengan adanya SIASN, beban kerja pegawai BKD menjadi lebih terarah karena proses verifikasi dan pengolahan data dilakukan secara sistematis dan terpusat, sehingga mengurangi pekerjaan berulang dan potensi kesalahan administrasi. Pegawai dapat lebih fokus pada fungsi pengawasan dan pengendalian mutu layanan daripada pekerjaan administratif manual.



## **Fleksibilitas Sistem SIASN**

Fleksibilitas dalam konteks efektivitas *e-government* merujuk pada kemampuan suatu sistem pemerintahan elektronik untuk beradaptasi terhadap kebutuhan pengguna, perubahan regulasi yang saat ini proses pengusulan kenaikan pangkat yang sederhana dan tidak berbelit-belit, serta kejelasan informasi persyaratan dan tahapan pengusulan tanpa menghambat kelancaran pelayanan. Dalam penelitian ini, fleksibilitas dianalisis melalui penerapan layanan digital pada aplikasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) dalam proses usulan kenaikan pangkat PNS di BKD Kabupaten Sidoarjo.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIASN telah memberikan perubahan signifikan terhadap tingkat fleksibilitas pelayanan kepegawaian. Proses usulan kenaikan pangkat yang sebelumnya dilakukan secara manual dan bergantung pada pertemuan langsung, kini dapat dilaksanakan secara daring melalui satu sistem terintegrasi. Fleksibilitas SIASN tercermin dari kemudahan akses sistem yang tidak dibatasi oleh waktu dan Lokasi. Pegawai yang melakukan usulan dan operator kepegawaian dari masing-masing OPD dapat mengajukan, memeriksa, serta melengkapai berkas usulan kenaikan pangkat kapan saja sesuai kebutuhan. Hal ini memberikan keleluasaan bagi pengguna dalam mengatur waktu kerja, sekaligus mengurangi ketergantungan pada jam operasional kantor BKD. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa layanan digital melalui SIASN mampu menyesuaikan diri dengan pola kerja modern yang menuntut kecepatan dan kepraktisan.

Selain itu, fleksibilitas juga terlihat dari kemampuan sistem dalam menyimpan dan mengelola data kepegawaian secara berkelanjutan. Riwayat pangkat, jabatan, serta dokumen pendukung pegawai tersimpan secara digital dan dapat digunakan kembali pada periode usulan berikutnya tanpa harus mengunggah ulang dokumen yang sama. Dengan adanya fitur ini, SIASN memberikan kemudahan dalam penyesuaian data apabila terjadi perubahan atau pembaruan, sehingga proses administrasi menjadi lebih adaptif dan tidak berulang.

## **Kepuasan Pengguna Layanan**

Kepuasan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas penerapan *e-government*. Indikator kepuasan mengukur sejauh mana pengguna merasa puas dengan kemudahan, kecepatan, dan keandalan layanan digitalisasi proses usulan

## **EFEKTIVITAS LAYANAN DIGITALISASI PADA APLIKASI SIASN DALAM PROSES USULAN KENAIKAN PANGKAT PEGAWAI NEGERI SIPIL DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH KABUPATEN SIDOARJO**

kenaikan pangkat melalui SIASN. Kepuasan ini sering dinilai melalui survei atau wawancara yang menanyakan aspek seperti aksesibilitas aplikasi, responsivitas sistem, dan pengurangan waktu administrasi dibandingkan metode manual sebelumnya. Tingkat kepuasan tinggi menandakan bahwa *e-government* berhasil memenuhi ekspektasi pengguna, sehingga mendukung efektivitas secara keseluruhan.

Dalam penelitian ini, sebagian besar pengguna menyatakan merasa terbantu dengan keberadaan aplikasi SIASN. Kepuasan ini muncul karena sistem SIASN memungkinkan proses usulan kenaikan pangkat dilakukan secara lebih terstruktur, transparan, dan terdokumentasi dengan baik. PNS dapat mengunggah dokumen persyaratan, memantau tahapan proses usulan, serta mengetahui status kenaikan pangkat tanpa harus datang langsung ke kantor BKD. Kondisi ini memberikan rasa nyaman bagi pengguna karena proses menjadi lebih praktis dan dapat diakses kapan saja sesuai kebutuhan. Selain itu, kepuasan pengguna juga dipengaruhi oleh adanya kejelasan informasi yang disediakan dalam aplikasi SIASN. Informasi terkait riwayat kepangkatan, angka kredit, serta dokumen kepegawaian tersimpan secara digital dan terintegrasi, sehingga memudahkan pengguna dalam memastikan kelengkapan data usulan. Hal ini memberikan rasa aman dan kepercayaan pengguna terhadap sistem, karena data kepegawaian terdahulu tidak perlu diunggah ulang dan risiko kehilangan dokumen dapat diminimalkan.

Dengan demikian, berdasarkan indikator kepuasan dapat disimpulkan bahwa digitalisasi layanan melalui aplikasi SIASN di BKD Kabupaten Sidoarjo telah memberikan dampak positif terhadap efektivitas layanan usulan kenaikan pangkat PNS. Namun, untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara maksimal, diperlukan upaya perbaikan berkelanjutan, khususnya dalam hal peningkatan akurasi data, stabilitas sistem, serta optimalisasi layanan bantuan teknis. Peningkatan aspek-aspek tersebut diharapkan dapat memperkuat kepercayaan dan kepuasan pengguna, sehingga tujuan penerapan *e-government* dapat tercapai secara lebih efektif dan berkelanjutan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penerapan layanan digitalisasi melalui aplikasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) dalam proses usulan kenaikan pangkat PNS di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo secara umum telah berjalan cukup efektif dan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Efektivitas tersebut tercermin dari peningkatan produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, serta kepuasan pengguna dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya. Meskipun demikian, efektivitas layanan belum sepenuhnya optimal karena masih ditemui kendala pada aspek akurasi dan pembaruan data, stabilitas sistem, serta kesiapan sumber daya manusia. Oleh karena itu, diperlukan penyempurnaan berkelanjutan agar pemanfaatan SIASN dapat mencapai tingkat efektivitas yang lebih maksimal dan berkelanjutan.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, disarankan agar Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo meningkatkan akurasi dan validitas data kepegawaian melalui pembaruan data secara berkala, memperkuat stabilitas sistem SIASN terutama pada periode pengajuan kenaikan pangkat, serta mengembangkan fitur pendukung yang memudahkan pengguna dalam memahami alur layanan. Selain itu, peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan serta evaluasi sistem secara rutin perlu dilakukan guna memastikan layanan digitalisasi SIASN dapat berjalan secara efektif, adaptif, dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal.

# EFEKTIVITAS LAYANAN DIGITALISASI PADA APLIKASI SIASN DALAM PROSES USULAN KENAIKAN PANGKAT PEGAWAI NEGERI SIPIL DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH KABUPATEN SIDOARJO

## DAFTAR REFERENSI

- Aceh, Rahmi, W., S. (2019). *Efektivitas Pelaksana Program GISA dalam Pengadaan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
- Bagoes dkk. (2024). Efektivitas Program Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian SKCK Online di Polres Subang. 6(1), 26-33
- Batinggi, Badu. (2013) *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik Pembaharuan*. Yogyakarta. Citra Media
- Maulana, A., & Santoso, H. (2023). Peran BKN dan BKD dalam Integrasi Data Kepegawaian Melalui Aplikasi SIASN. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 8(1), 50-65.
- May, I.P.A., & Fanida, E.H. (2022) Analisis Efektivitas Aplikasi Wargaku Surabaya dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya. *Publika*, 11(1), 1553-1568.
- Mufarrijah, S., & Anisykurlillah, R. (2024). Implementasi Kebijakan Layanan Kenaikan Pangkat Berbasiss SIASN di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo. *Journal Publicuho*, Vol.7, No. 4, 2389-2399
- Musyafa, D., Farida, U., dan Yusriadi, Y. (2020). *The Effectiveness Of Public Service Through E-Government In Makassar City*. 9(01)
- Oktariyanda, T.A & Meirinawati. (2018) *Pelayanan Publik*. Surabaya: Unesa University Press.
- Pasolog, Harbani. (2019) *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, S.P., Coulter, M., & Decenzo, D.A. (2017) *Fundamentals Of Management*. Pearson
- Wibawa, Samodra. (2022) *Penyelenggaraan Pemeerintahan Berbasis Elektronik*. Bandung: PT. Refika Aditama, 144
- Zafirah, A. H., Kusbandrijo, B., & Rochim, A. I. (2022). Efektivitas Pelayanan Kependudukan Online Pada Bidang Pemerintahan dan Pelayanan Publik di

Kelurahan Ngagelrejo Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya. *Seminar Nasional  
“Transformasi Digital Dalam Upayah Peningkatan Perekonomian Pasca  
Pandemi Vol. 1 No.1*