

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transformasi digital dalam sektor pemerintahan telah menjadi salah satu agenda strategis yang krusial untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di era modern ini. Di tengah tantangan kompleksitas administrasi dan kebutuhan masyarakat akan layanan yang cepat dan efisien, pemerintah mendorong digitalisasi dalam tata kelola pemerintahan melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (dalam JDIH BPK, 2018). Regulasi ini mengamanatkan setiap institusi pemerintahan untuk mengintegrasikan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan langkah ini, diharapkan tercipta sistem pelayanan yang lebih efisien, inovatif, dan terintegrasi di semua lini pemerintahan, sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat akan transparansi dan akuntabilitas.

Tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui digitalisasi di Kota Bandung cukup kompleks. Meskipun pemerintah kota telah berupaya menerapkan berbagai inovasi digital, seperti pengembangan aplikasi dan sistem pelayanan berbasis elektronik, masih terdapat sejumlah hambatan yang harus diatasi. Salah satu tantangan utama adalah kurangnya integrasi antara berbagai aplikasi yang ada, di mana saat ini terdapat sekitar 280 aplikasi, tetapi hanya sekitar 100 yang dapat diakses oleh publik secara efektif. Hal ini menyebabkan kebingungan di kalangan masyarakat yang harus mengingat berbagai platform untuk mendapatkan layanan yang mereka butuhkan (dalam Ramdan ZB, 2023). Selain itu, keterbatasan infrastruktur digital dan akses internet yang belum merata juga menjadi penghalang dalam memperluas jangkauan layanan digital kepada seluruh lapisan masyarakat. Upaya untuk meningkatkan literasi digital masyarakat juga perlu ditingkatkan agar mereka lebih mampu memanfaatkan layanan yang tersedia.

Di sisi lain, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Bandung menghadapi tantangan signifikan dalam hal digitalisasi. Meskipun telah berupaya

menerapkan sistem berbasis elektronik untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan pendapatan daerah, masih terdapat kendala teknis dan sumber daya manusia yang perlu diatasi. Banyak pegawai Bapenda yang belum memiliki keterampilan digital yang memadai, sehingga menghambat penggunaan sistem baru secara efektif. Selain itu, infrastruktur digital yang belum sepenuhnya terintegrasi menyebabkan kesulitan dalam akses data dan informasi bagi masyarakat. Ancaman keamanan siber juga menjadi perhatian serius, mengingat tingginya risiko kebocoran data pribadi. Oleh karena itu, Bapenda perlu melakukan pelatihan dan peningkatan kapasitas SDM serta memperkuat infrastruktur digital untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik melalui digitalisasi (Diskominfo Kota Bandung, 2024)

Digitalisasi telah menjadi salah satu prioritas dalam tata kelola pemerintahan Kota Bandung, termasuk di bidang manajemen kepegawaian. Dalam rangka mendukung transformasi digital tersebut, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Bandung mengembangkan aplikasi Manajemen Bandung Kinerja (Mang Bagja) sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas sistem pelayanan kepegawaian. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan pengelolaan data kinerja pegawai, meningkatkan transparansi, serta mempercepat proses administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual. Dengan sistem ini, kinerja setiap ASN dapat diakses secara langsung dan mudah, memberikan transparansi dan kemudahan dalam pengelolaan data. (Infopublik, 2023)

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Bandung adalah instansi pemerintah yang memiliki peran strategis dalam pengelolaan sumber daya manusia aparatur sipil negara (ASN) di lingkungan Pemerintah Kota Bandung, termasuk di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda). BKPSDM bertugas membantu Kepala Daerah dalam hal pengelolaan kepegawaian, mulai dari pengadaan, pengembangan, hingga evaluasi kinerja pegawai. Dalam konteks aplikasi Mang Bagja, BKPSDM berperan sebagai:

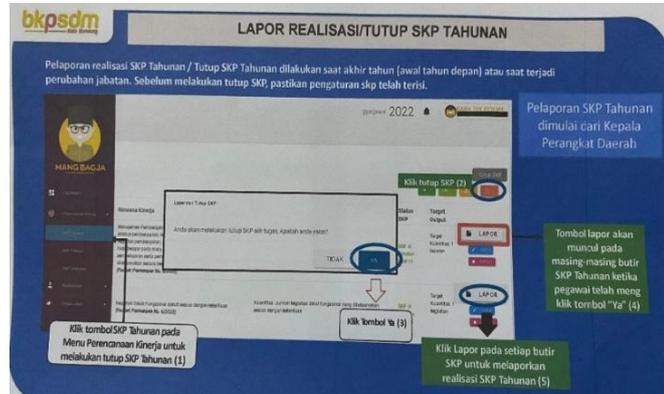
1. Pembuat (Pengembang Kebijakan dan Sistem):
BKPSDM berperan dalam merancang kebijakan dan prosedur terkait

penggunaan aplikasi Mang Bagja sebagai sistem manajemen kinerja pegawai. BKPSDM menetapkan standar penilaian kinerja, mekanisme penginputan data, serta pedoman penggunaan aplikasi yang selaras dengan regulasi kepegawaian di Kota Bandung.

2. Operator (Pelaksana dan Fasilitator): BKPSDM bertanggung jawab mengoperasikan aplikasi Mang Bagja secara teknis dan administratif, termasuk melakukan sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan kepada pegawai Bapenda dalam menggunakan aplikasi. BKPSDM juga menyediakan dukungan teknis dan memastikan aplikasi berjalan dengan baik agar seluruh pegawai dapat mengakses dan memanfaatkan sistem secara optimal
3. Evaluator (Pengawas dan Pengendali Kinerja): BKPSDM melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penggunaan aplikasi Mang Bagja, menilai efektivitas sistem dalam pengelolaan kinerja pegawai, serta mengidentifikasi kendala dan kebutuhan perbaikan. Hasil evaluasi ini digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian dan memastikan aplikasi Mang Bagja memenuhi tujuan peningkatan efektivitas, efisiensi, dan transparansi di Bapenda Kota Bandung

Peran BKPSDM ini sangat penting dalam mendukung keberhasilan implementasi aplikasi Mang Bagja sebagai bagian dari upaya digitalisasi pelayanan kepegawaian di Bapenda, sejalan dengan kebijakan Pemerintah Kota Bandung dalam meningkatkan kapasitas birokrasi melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Gambar 1.1
Tampilan Dashboard pada Aplikasi Mang Bagja



Sumber: Mang Bagja go.id (2024)

Gambar 1.2
Tampilan Proses Pengisian dan Penutupan Laporan SKP Tahunan



Sumber: Mang Bagja go.id (2024)

Pada gambar 1.1 halaman dashboard aplikasi Mang Bagja menampilkan berbagai informasi penting, seperti data pegawai, tautan ke media sosial BKPSDM, berita dan pengumuman, informasi mengenai SKP triwulan yang sedang berjalan, aktivitas harian pegawai, serta persentase kehadiran pegawai. Halaman ini dirancang untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai aktivitas dan pencapaian pegawai secara real-time, sehingga dapat mendukung pengambilan keputusan yang lebih efektif. Lalu pada gambar 1.2 menampilkan proses pengisian laporan Skp/ Tutup Skp Tahunan (Data diolah oleh peneliti, 2025)

Aplikasi Manajemen Bandung Kinerja (Mang Bagja) diluncurkan pada tahun 2016 dengan berbagai fitur yang mendukung pengelolaan kinerja pegawai

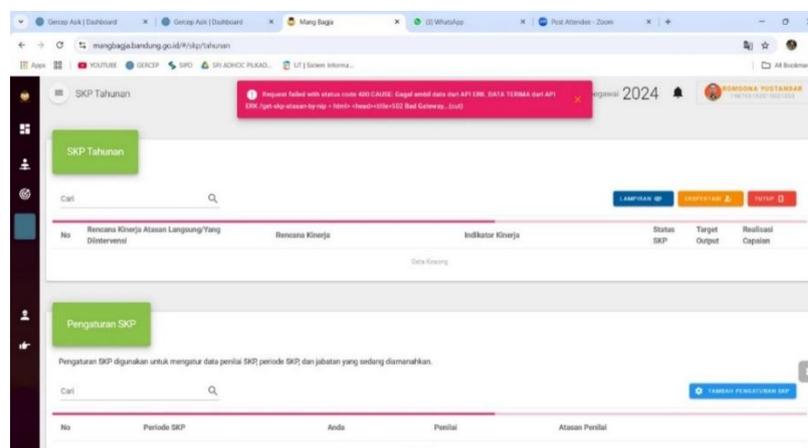
secara sistematis dan terintegrasi. Fitur utama aplikasi ini mencakup halaman dashboard serta menu yang mengakomodasi pengelolaan perencanaan kinerja, seperti penyusunan SKP tahunan, SKP triwulan, dan SKP tambahan, serta fitur untuk pelaksanaan, penilaian, dan pembinaan kinerja pegawai. Kehadiran aplikasi Mang Bagja bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam pengelolaan data kinerja pegawai sekaligus mendukung peningkatan kualitas layanan kepada pegawai (Pemkot Bandung, 2023).

Namun, sangat wajar jika layanan yang diberikan masih belum optimal, dalam pelaksanaannya karena beberapa alasan. Pertama, terdapat resistensi dari sebagian pegawai terhadap perubahan teknologi, yang mengakibatkan mereka kurang beradaptasi dengan sistem baru ini. Hal ini sering kali disebabkan oleh kurangnya pemahaman mengenai manfaat dan cara penggunaan aplikasi tersebut. Masalah teknis seperti server yang tidak stabil dan kesalahan dalam pengisian sasaran kerja pegawai saat proses pelaporan juga turut menghambat efektivitas aplikasi ini keterbatasan jaringan Wi-Fi di lingkungan kerja, di mana banyak pengguna mengakses jaringan secara bersamaan sehingga koneksi menjadi lambat atau tidak stabil. Kondisi ini membuat pegawai kesulitan untuk menginput data kinerja secara tepat waktu, terutama saat tenggat waktu pengisian data mendekat. Selain itu, sering kali pegawai lupa untuk menginput data kinerja mereka karena kurangnya disiplin dalam memanfaatkan aplikasi secara rutin atau minimnya notifikasi pengingat dari sistem aplikasi. (Kepegawaian, 2024)

Berdasarkan observasi awal melalui wawancara dengan salah satu pegawai Bapenda Kota Bandung, ditemukan beberapa permasalahan terkait penggunaan aplikasi Mang Bagja. Permasalahan pertama adalah seringnya terjadi gangguan atau error saat pengisian aktivitas harian dan laporan triwulan (seperti cuti, pensiun, kenaikan pangkat, dan kenaikan gaji berkala). Gangguan ini diduga disebabkan oleh tingginya volume pengguna yang mengakses website secara bersamaan pada periode tertentu. Selain itu, kesalahan dalam penginputan data kinerja oleh pegawai juga menjadi masalah yang cukup umum. Meskipun kesalahan ini dapat segera diperbaiki oleh operator, proses perbaikan yang tidak selalu cepat dapat mengakibatkan keterlambatan dalam pelaporan dan penilaian kinerja.

Permasalahan lain yang dihadapi adalah kesulitan adaptasi teknologi baru oleh beberapa pegawai akibat kurangnya pelatihan yang memadai atau keterbatasan pengetahuan digital. Akibatnya, pelaksanaan sistem menjadi kurang maksimal dan menyulitkan penilaian kinerja pegawai secara objektif. Dengan berbagai tantangan ini, diperlukan langkah-langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas aplikasi Mang Bagja dalam mendukung pelayanan kepegawaian di Kota Bandung.

Gambar 1. 3 **Tampilan Gangguan pada Aplikasi Mang Bagja Saat Pengisian Laporan SKP Triwulan**



Sumber : Mang Bagja go.id (2024)

Pada Gambar 1.3 Memperlihatkan bukti tangkapan layar yang menunjukkan bahwa aplikasi Mang Bagja mengalami gangguan teknis ketika salah satu pegawai mencoba mengisi laporan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) triwulan. Gangguan tersebut ditandai dengan munculnya pesan kesalahan berwarna merah pada bagian atas tampilan aplikasi, yaitu: *"Request failed with status code 400. Cause: gagal ambil data dari API ERK. Data terima dari API ERK: /get-tanggal-input-aktivitas <html><head><title>502 Bad Gateway..."*. Pesan ini mengindikasikan bahwa terdapat masalah dalam pengambilan data dari server atau API terkait, yang menyebabkan proses pengisian data tidak dapat diselesaikan. Kendala ini menunjukkan adanya aspek teknis yang perlu diperbaiki untuk memastikan aplikasi dapat berjalan optimal tanpa mengganggu kelancaran pengelolaan kinerja pegawai.

Kendala ini menunjukkan adanya aspek teknis yang perlu diperbaiki untuk memastikan aplikasi dapat berjalan optimal tanpa mengganggu kelancaran pengelolaan kinerja pegawai. Selain itu, kesalahan dalam penginputan data kinerja oleh pegawai juga menjadi masalah yang cukup umum. Meskipun kesalahan ini dapat segera diperbaiki oleh operator, proses perbaikan yang tidak selalu cepat dapat mengakibatkan keterlambatan dalam pelaporan dan penilaian kinerja. Dengan demikian, penting untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap sistem aplikasi Mang Bagja untuk mengidentifikasi dan mengatasi berbagai masalah teknis serta meningkatkan pelatihan bagi pegawai agar mereka lebih siap dalam menggunakan aplikasi ini secara efektif.

Selain masalah teknis yang dihadapi, kesalahan dalam pengisian data kinerja oleh pegawai juga menjadi permasalahan yang signifikan dalam penggunaan aplikasi Mang Bagja. Seringkali, pegawai melakukan kesalahan saat menginput informasi, baik karena ketidakakuratan dalam pengisian data. Namun, untuk mengatasi masalah ini, operator aplikasi dapat segera melakukan perbaikan. Setelah kesalahan terdeteksi, operator akan membuka kembali akses penginputan bagi pegawai yang bersangkutan agar mereka dapat memperbaiki data yang salah.

Gambar 1. 4
Tampilan pengajuan perbaikan data atas nama Rakhmalia pada layanan kenaikan pangkat

No	Nama	Unit Kerja	Pengajuan	Layanan	Status	Berkas	Opsi
1	RAKHMALIA MAYAKUSUMAH 197304102009012001	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	2025-03-06	Kenaikan Pangkat Reguler	USULAN TERKIRIM KE BKPSDM		Lihat

Showing 1 to 1 of 1 entries

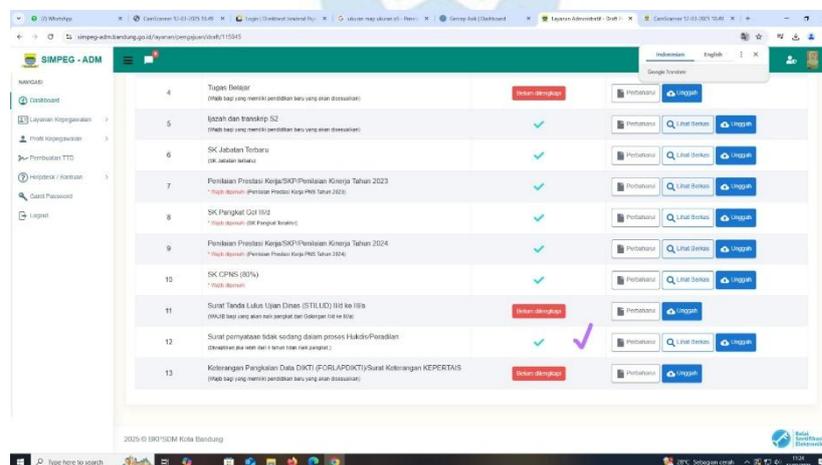
Previous 1 Next

Perbaharui

Sumber : Bapenda Kota Bandung (2025)

Gambar 1.4 menunjukkan tampilan sistem pengajuan perbaikan data untuk layanan kenaikan pangkat atas nama Rakhmalia Mayakusumah. Dalam tabel, terdapat informasi penting seperti nama lengkap, NIP (Nomor Induk Pegawai), unit kerja yang tercatat sebagai "Sub Bagian Umum dan Kepegawaian," tanggal pengajuan yaitu 2025-03-06, jenis layanan berupa "Kenaikan Pangkat Reguler," serta status pengajuan yang tertulis "Usulan Terkirim ke BKPSDM." Pada kolom berkas, terdapat tombol berwarna biru dengan label "Lihat" yang memungkinkan pengguna untuk memeriksa dokumen atau data yang telah diunggah. Di bagian bawah tabel, terdapat tombol "Perbaharui" berwarna ungu yang berfungsi untuk memperbarui data atau melakukan revisi jika diperlukan. Tampilan ini memberikan akses mudah bagi pengguna untuk memantau status pengajuan dan memastikan kelengkapan dokumen yang diperlukan dalam proses kenaikan pangkat.

Gambar 1.5
Tampilan antarmuka aplikasi setelah operator memberikan akses kembali kepada Rakhmalia Mayakusumah untuk melakukan perbaikan data.



Sumber : Bapenda Kota Bandung (2025)

Sebagai contoh, pada Gambar 1.5, terlihat tampilan antarmuka aplikasi setelah operator memberikan akses kembali kepada pegawai untuk melakukan perbaikan. Gambar tersebut menunjukkan langkah-langkah yang diambil untuk memastikan bahwa pegawai dapat dengan mudah mengedit dan memperbarui

informasi yang telah diinput sebelumnya. Proses ini tidak hanya membantu menjaga akurasi data tetapi juga meningkatkan kepercayaan pegawai terhadap sistem, karena mereka merasa didukung dalam menyelesaikan tugas mereka dengan benar. Dengan demikian, penting bagi Bapenda untuk terus meningkatkan pelatihan dan memberikan panduan yang jelas mengenai penggunaan aplikasi Mang Bagja agar kesalahan serupa dapat diminimalkan di masa mendatang.

Dalam menjalankan sebuah aplikasi tentunya hal ini sudah dipikirkan oleh pembuat aplikasinya yaitu BPKSDM dalam mengelola akses kepada para ASN DI Bapenda Kota Bandung. Berdasarkan data didapat dari observasi secara langsung sekaligus wawancara dengan para ASN, kiranya dalam sebulan ada 5x dalam kendala login menuju akses tersebut akibatnya absen yang tidak beraturan. Dalam menjalankan sebuah aplikasi tentunya Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Bandung selaku pembuat dan evaluator dalam sebuah sistem aplikasi Mangbagja, hal ini memberikan gambaran bahwa BPKSDM memberikan bantuan kepada ASN di Bapenda Kota Bandung untuk mempermudah akses dalam kerja sekaligus evaluator ketika ada masalah yang terjadi pada sistem ketika Mangbagja digunakan oleh para ASN. Akhirnya terjadi masalah dalam Mangbagja dilaporkan kepada atasan yakni bagian operator lalu ditindak dan dijadikan evaluasi oleh BPKSDM sekaligus memberikan yang terbaik dalam membuat sistem Mangbagja yang efektif dan efisien.

Konsep *Open Government* yang diterapkan melalui laporan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Kota Bandung pada platform Mang Bagja menghasilkan dampak signifikan terhadap output website dalam dua periode waktu, yaitu jangka pendek dan jangka panjang. Dalam jangka pendek, laporan kinerja ini mampu merangkum nominal Tunjangan Kinerja Dinamis (TKD) bagi ASN Kota Bandung setiap bulan, sehingga informasi mengenai besaran TKD tersebut tercatat secara transparan di dalam website. Selain itu, partisipasi dalam penyusunan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) melibatkan dialog antara atasan dan bawahan melalui fitur yang disediakan di website tersebut.

Dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Electronic Government pada Nomor 6 (RI

regulasi pemerintah, 2003) (dalam JDIH BPK, 2003) yang menyatakan bahwa merupakan upaya untuk membangun tata pemerintahan yang baik, menandai pengenalan dan inisiasi pemerintahan elektronik (E-Government) di Indonesia dengan berbasis elektronik untuk meningkatkan efikasi dan efisiensi pelayanan publik serta tata kelola yang baik adalah tujuan lain dari E-Government. Dalam konteks ini, aplikasi Mang Bagja menjadi alat penting untuk mencapai tujuan tersebut.(Pemkot Bandung, 2023)

Sistem Manajemen Bandung Kinerja (Mang Bagja) diterapkan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Bandung sebagai bagian dari program dan kebijakan yang dirumuskan oleh Wali Kota Bandung. Sistem ini mulai diimplementasikan pada tahun 2016 dan telah memunculkan berbagai pandangan dari para Aparatur Sipil Negara (ASN) yang menjadi subjek utama dalam pelaksanaan sistem tersebut. Penerapan Mang Bagja bertujuan untuk menciptakan transparansi penilaian kinerja ASN yang lebih akuntabel, objektif, dan terintegrasi sesuai dengan target perencanaan beban kerja pegawai. Manfaat dari penerapan ini mencakup kinerja terukur, tunjangan adil, target jelas, motivasi kerja yang meningkat, serta pelayanan terhadap pegawai yang lebih baik.(Pemkot Bandung, 2023)

Website Mang Bagja merupakan hasil penyempurnaan dari website Elektronik Remunerasi Kinerja (E-RK). Dimana E-RK yang menjadi versi awal sistem penilaian kinerja ASN di Kota Bandung. Perubahan ini didorong oleh adanya pembaruan regulasi terkait manajemen ASN serta kebutuhan akan laporan kinerja yang lebih komprehensif. Dengan kehadiran Mang Bagja, pengembangan sistem penilaian kinerja ASN di Kota Bandung menjadi lebih praktis dibandingkan jika harus melakukan pembaruan pada website E-RK. Proses pengembangan pada E-RK memerlukan waktu lebih lama karena harus melalui berbagai penyesuaian dan pembaruan sistem agar sesuai dengan regulasi terbaru dan kebutuhan ASN saat ini. (Pemerintah Kota Bandung, 2020)

Website Mang Bagja dikembangkan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 (dalam Republic, 1945) tentang penilaian kinerja Pegawai Negeri Sipil serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi Nomor 8 Tahun 2021 tentang Sistem Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Republic, 1945) Sebagai instansi teknis di daerah otonom, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Bandung mengadaptasi regulasi pemerintah pusat dengan mengimplementasikan website Mang Bagja. Platform ini dirancang untuk mendukung sistem pemerintahan terbuka melalui penerapan konsep open government. Tujuannya adalah untuk meningkatkan objektivitas dalam penilaian kinerja ASN di Kota Bandung, dengan menjunjung prinsip keadilan. Melalui website Mang Bagja, laporan kinerja ASN dapat diverifikasi secara transparan dan akuntabel (Litbang bandung. 2024)

Transformasi digital yang pesat dalam tata kelola pemerintahan modern menjadi alasan penting bagi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Bandung untuk mengimplementasikan manajemen ASN berbasis elektronik. Salah satu langkah konkret yang dilakukan adalah pengembangan platform berbasis website bernama Mang Bagja, yang dirancang untuk memfasilitasi pelaporan kinerja ASN di Kota Bandung. Evolusi sistem dari Elektronik Remunerasi Kinerja (E-RK) menjadi Mang Bagja menunjukkan upaya Pemerintah Kota Bandung dalam menyesuaikan sistem penilaian kinerja ASN dengan regulasi terbaru, seperti Peraturan Walikota Nomor 126 Tahun 2018 yang kemudian diperbarui menjadi Peraturan Walikota Nomor 001 Tahun 2019. Perubahan ini bertujuan untuk menciptakan tata kelola birokrasi yang lebih adaptif, efisien, dan terintegrasi (Peraturan Wali Kota Bandung, 2020)

Berdasarkan hasil penelitian, evaluasi kebijakan sistem aplikasi Mang Bagja menunjukkan bahwa implementasinya belum optimal. Hal ini diduga karena belum sepenuhnya sesuai dengan teori evaluasi kebijakan yang dikemukakan oleh Dunn (2003) yang mencakup enam kriteria: efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Dari keenam kriteria tersebut, ditemukan bahwa beberapa di antaranya belum terpenuhi dengan optimal. Salah satu yang paling menonjol adalah aspek responsivitas, di mana sistem Mang Bagja belum mampu merespons kebutuhan pegawai dengan cepat dan tepat. Selain itu, kendala teknis seperti gangguan server saat pengisian data secara bersamaan juga menjadi tantangan utama dalam implementasinya.

Sistem Manajemen Bandung Kinerja (Mang Bagja) dinilai kurang efektif dan efisien karena masih banyak pengguna yang menghadapi kendala dalam mengoperasikan aplikasi akibat keterbatasan pemahaman teknologi. Hal ini mengakibatkan sistem belum maksimal dalam mendukung kelancaran proses implementasi. Meskipun aplikasi Mang Bagja telah diimplementasikan untuk mendukung pelayanan kepegawaian, efektivitasnya dalam meningkatkan efisiensi kerja dan mengatasi kendala pengelolaan kinerja pegawai masih belum dievaluasi secara mendalam.

Kajian sebelumnya lebih banyak membahas manfaat teknologi dalam mendukung sistem pengelolaan kinerja pegawai, namun belum banyak penelitian yang menelaah aspek kemudahan penggunaan, keandalan, kepuasan pengguna, serta dampaknya terhadap kinerja pegawai. Selain itu, masih terdapat tantangan dalam integrasi sistem, optimalisasi infrastruktur teknologi, serta kesiapan pengguna dalam mengadopsi sistem ini secara maksimal.

Permasalahan utama yang dihadapi meliputi gangguan teknis akibat tingginya volume pengguna, resistensi pegawai terhadap perubahan, jaringan wifi yang menyebabkan lambatnya penyelesaian masalah, kesalahan dalam penginputan data. Jika permasalahan ini tidak ditangani dengan baik, aplikasi Mang Bagja berisiko tidak memberikan manfaat yang optimal dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kepegawaian, khususnya di lingkungan Bapenda Kota Bandung. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengevaluasi kelemahan sistem, mengidentifikasi peluang perbaikan, serta merumuskan strategi yang dapat meningkatkan efektivitas aplikasi ini dalam mendukung tata kelola kepegawaian secara lebih baik.

Berdasarkan latar belakang masalah dan hasil penelitian diatas, mendorong peneliti untuk mengangkat permasalahan mengenai **“Evaluasi sistem pelayanan kepegawaian pada aplikasi Manajemen Bandung kinerja (Mang Bagja) di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Bandung”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada fenomena masalah diatas, maka peneliti merumuskan beberapa permasalahan yaitu :

1. Bagaimana proses penerapan aplikasi Mang Bagja dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kepegawaian di Bapenda Kota Bandung?
2. Bagaimana proses penerapan aplikasi Mang Bagja dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kepegawaian di Bapenda Kota Bandung?
3. Bagaimana kecukupan serta pemanfaatan aplikasi Mang Bagja di kalangan pegawai, dan bagaimana hal tersebut memengaruhi pengalaman serta produktivitas di Bapenda Kota Bandung?
4. Bagaimana pemerataan akses dan kemampuan pegawai dalam memanfaatkan aplikasi Mangbagja di Bapenda Kota Bandung?
5. Bagaimana responsivitas aplikasi Mang Bagja dalam memenuhi kebutuhan pegawai di Bapenda Kota Bandung?
6. Bagaimana ketepatan sistem dalam meningkatkan pengelolaan kinerja dan pelayanan kepegawaian di Bapenda Kota Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Dengan memperhatikan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui proses penerapan aplikasi Mang Bagja dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kepegawaian di Bapenda Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui proses penerapan aplikasi Mang Bagja dalam meningkatkan efisiensi pelayanan kepegawaian di Bapenda Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui kecukupan serta pemanfaatan aplikasi Mang Bagja di kalangan pegawai, serta dampaknya terhadap pengalaman dan produktivitas kerja mereka.
4. Untuk mengetahui pemerataan akses serta pemanfaatan aplikasi Mang Bagja di kalangan pegawai, serta dampaknya terhadap pengalaman dan produktivitas kerja mereka.
5. Untuk mengetahui responsivitas aplikasi Mang Bagja dalam memenuhi kebutuhan pegawai
6. Serta untuk mengetahui ketepatan sistem ini dalam pengelolaan kinerja dan pelayanan kepegawaian.

D. Manfaat dan kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan, pengalaman, dan pengetahuan mengenai penerapan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik secara umum.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Peneliti, Hasil penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
- b. Bagi Instansi, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi instansi yang menjadi objek penelitian, khususnya dalam membantu mengatasi permasalahan terkait pelayanan aplikasi Manajemen Bandung Kinerja (Mang Bagja) di Bapenda Kota Bandung
- c. Bagi Universitas, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi proses pembelajaran di universitas, khususnya dalam pengembangan ilmu di bidang Administrasi Publik.

E. Kerangka Berpikir

Latar belakang pemikiran evaluasi sistem pelayanan kepegawaian pada aplikasi Mang Bagja didasarkan pada kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pengelolaan sumber daya manusia dalam lingkungan pemerintahan. Sistem Mang Bagja hadir sebagai inovasi Pemerintah Kota Bandung untuk mendukung pelayanan berbasis teknologi yang dapat mempercepat proses administrasi kepegawaian, meningkatkan akuntabilitas kinerja pegawai, serta memastikan pelayanan publik yang optimal. Website Mang Bagja dikembangkan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang penilaian kinerja Pegawai Negeri Sipil serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 8 Tahun 2021 tentang Sistem Manajemen Pegawai Negeri Sipil.

Namun, keberhasilan implementasi aplikasi ini memerlukan evaluasi menyeluruh untuk menilai apakah sistem yang digunakan telah memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Pada penelitian ini, *Grand Theory* yang digunakan adalah Administrasi Publik, yang berfokus pada bagaimana kebijakan dan sistem teknologi dapat meningkatkan efektivitas serta efisiensi dalam pengelolaan sumber daya manusia di sektor pemerintahan. Administrasi publik sebagai disiplin ilmu menyoroti pentingnya inovasi teknologi dalam birokrasi guna meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta kualitas pelayanan publik. Menurut Pasolong (2010) administrasi publik adalah kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

Middle Theory yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kebijakan Publik sebagaimana dikemukakan oleh Anderson dalam Wahab (2004:5). Kebijakan Publik didefinisikan sebagai kebijakan yang dirumuskan oleh badan dan pejabat pemerintah, dengan beberapa implikasi, yaitu memiliki tujuan tertentu, berisi tindakan konkret pemerintah, serta mencerminkan kebijakan yang benar-benar dilaksanakan, bukan sekadar rencana. Kebijakan ini dapat bersifat positif, yakni tindakan pemerintah dalam menangani suatu masalah, maupun negatif, yaitu keputusan untuk tidak bertindak. Dalam arti positif, Kebijakan Publik didasarkan pada peraturan perundangan yang bersifat mengikat dan memaksa.

Sementara itu Evaluasi Kebijakan yang dikemukakan oleh Dunn (2003). Teori ini menekankan pentingnya analisis sistematis terhadap kebijakan publik, termasuk dalam penerapan aplikasi Mang Bagja, melalui enam dimensi evaluasi untuk menganalisis sistem pelayanan, yaitu:

1. Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung arti dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. (Dunn, 2003:429) menyatakan bahwa efektivitas berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan.
2. Efisiensi akan terjadi jika penggunaan sumber daya diberdayakan secara optimal sehingga suatu tujuan akan tercapai. Dunn berpendapat bahwa

efisiensi berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Efisiensi yang merupakan sinonim dari rasionalitas ekonomi (Dunn, 2003:428)

3. Kecukupan dalam kebijakan publik dapat dikatakan tujuan yang telah dicapai sudah dirasakan mencukupi dalam berbagai hal. Dunn mengatakan bahwa kecukupan berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah (Dunn, 2003:429)
4. Pemerataan dalam kebijakan publik dapat dikatakan mempunyai arti sama dengan keadilan yang diberikan dan diperoleh sasaran kebijakan publik. Kebijakan yang berdasar pada pemerataan adalah kebijakan yang usahanya secara adil dapat dirasakan Suatu program tertentu mungkin dapat efektif.
5. Responsivitas dalam kebijakan publik berarti tanggapan sasaran kebijakan publik atas penerapan suatu kebijakan. responsivitas berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu (Dunn, 2003:437)
6. Ketepatan mengacu pada nilai-nilai dari tujuan suatu program dan pada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan tersebut, Dunn (2003) mengatakan bahwa kelayakan adalah kriteria yang dipakai untuk menyeleksi sejumlah alternatif untuk dijadikan rekomendasi dengan menilai apakah hasil dari alternatif yang direkomendasikan tersebut merupakan pilihan tujuan yang layak

Dengan menggunakan teori William Dunn, penelitian ini mengintegrasikan dimensi-dimensi evaluasi tersebut untuk membentuk kerangka berpikir yang sistematis. Aplikasi Mang Bagja menjadi objek kajian utama, dengan fokus pada analisis input, proses, output, dan outcome dari penerapannya di Bapenda Kota Bandung. Pendekatan ini memungkinkan penilaian yang mendalam terhadap efektivitas sistem dalam mendukung tujuan organisasi, sekaligus memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan di masa depan.

Hasil pelayanan pada aplikasi Manajemen bandung kinerja (Mang Bagja) hendaknya mencerminkan kepatuhan terhadap unsur-unsur evaluasi yang diuraikan oleh Dunn (2003), khususnya dalam menangani situasi kurangnya efisiensi pegawai dalam penggunaan sumber daya yang ada. Penilaian ini harus mencakup dimensi efektivitas, efisiensi, pemerataan, kecukupan, responsivitas, dan ketepatan pelayanan, sehingga aplikasi Mang Bagja dapat memberikan layanan yang optimal dan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Berdasarkan penjelasan diatas, berikut rangkuman motivasi yang melatar belakangi penelitian ini:

Gambar 1. 3
kerangka berpikir

Evaluasi sistem pelayanan kepegawaian pada aplikasi mang bagja. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang penilaian kinerja Pegawai Negeri Sipil



Teori Evaluasi Kebijakan menurut Dunn (2003) Dimensi nya :

1. Efektifitas
2. Efisien
3. Kecukupan
4. Pemerataan
5. Responsifitas
6. Ketepatan



Mengoptimalkan sistem pelayanan kinerja berbasis aplikasi (Mang Bagja) di Bapenda Kota Bandung

Sumber: Diolah oleh peneliti (2024)