

Pengaruh Implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian dan Ketersediaan SOP Kepegawaian terhadap Indeks Kepuasan Layanan Bagian Sumber Daya Manusia di Badan Standardisasi Nasional

Hasbi Kamarullah

Prodi Manajemen, Universitas Sapta Mandiri Balangan

Corresponding Author: hasbikamarullah@univsm.ac.id

ARTICLE INFO

Kata kunci: Indeks Kepuasan Layanan, Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG), Standard Operating Procedures (SOP), Analisis Konten, Laporan Kinerja, Sumber Daya Manusia.

Menerima : 31 Juli 2025

Direvisi : 9 Agustus 2025

Diterima : 20 Agustus 2025

©2025 Hasbi Kamarullah: Ini adalah artikel akses terbuka yang didistribusikan di bawah ketentuan [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis indikasi pengaruh Implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) dan Ketersediaan serta Kejelasan Standard Operating Procedures (SOP) Kepegawaian terhadap Indeks Kepuasan Layanan Bagian Sumber Daya Manusia (SDM) di Badan Standardisasi Nasional (BSN) pada tahun 2019. Dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif dan studi kasus, penelitian ini menganalisis data sekunder berupa Laporan Kinerja Bagian Sumber Daya Manusia BSN Tahun 2019. Paradigma interpretif digunakan untuk menafsirkan narasi dan temuan dalam laporan, dengan teknik analisis konten sebagai metode utama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Layanan Bagian SDM BSN tahun 2019 tidak mencapai target (3,09 dari 3,5), meskipun dikategorikan baik. Laporan mengindikasikan bahwa kondisi Implementasi SIMPEG yang belum optimal (ditandai dengan kurangnya pembaruan, keandalan yang rendah, dan menjadi unsur kepuasan terendah) serta kurangnya Kejelasan SOP Kepegawaian (sebagaimana menjadi masukan dari survei kepuasan) berkontribusi pada tidak tercapainya target kepuasan layanan. Kesimpulan penelitian ini adalah Laporan Kinerja BSN 2019 secara implisit menunjukkan bahwa perbaikan pada SIMPEG dan SOP Kepegawaian sangat krusial untuk meningkatkan kualitas layanan SDM dan kepuasan pegawai.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang efektif merupakan tulang punggung bagi keberhasilan suatu organisasi, baik swasta maupun pemerintah. Dalam konteks sektor publik, fungsi MSDM memiliki peran krusial dalam memastikan ketersediaan, kompetensi, dan kesejahteraan aparatur sipil negara (ASN) guna mendukung pelayanan publik yang prima dan pencapaian tujuan organisasi. Badan Standardisasi Nasional (BSN) sebagai lembaga pemerintah non-kementerian yang mengemban amanat standardisasi di Indonesia, sangat bergantung pada kualitas SDM-nya untuk menjalankan misi tersebut. Oleh karena itu, kinerja Bagian Sumber Daya Manusia (SDM) di BSN menjadi indikator penting dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang baik.

Laporan Kinerja (LKj) adalah salah satu bentuk pertanggungjawaban akuntabilitas instansi pemerintah yang menyajikan capaian kinerja selama periode tertentu. Berdasarkan Laporan Kinerja Bagian Sumber Daya Manusia BSN Tahun 2019, seluruh kegiatan kinerja telah terlaksana sesuai perjanjian kinerja dan indikator kinerja. Namun, terdapat satu indikator kunci yang tidak mencapai target, yaitu Indeks Kepuasan Layanan Bagian SDM (Variabel Y). Dari target nilai 3,5, realisasi yang tercapai adalah 3,09, meskipun masih dikategorikan sebagai "Baik".

Laporan tersebut mengindikasikan bahwa tidak tercapainya target ini sebagian besar disebabkan oleh beberapa faktor internal. Salah satunya adalah kendala dalam Implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) (Variabel X1) yang ada, yang dilaporkan belum diperbarui secara optimal dari sisi database maupun fitur-fitur sejak pengembangan awalnya, sehingga mengakibatkan keandalan aplikasi yang kurang. Kondisi ini menyebabkan BSN tertinggal dalam penyediaan layanan kepegawaian berbasis teknologi. Selain itu, Ketersediaan dan Kejelasan Standard Operating Procedures (SOP) Kepegawaian (Variabel X2) juga menjadi masukan penting dari survei kepuasan, mengindikasikan perlunya perbaikan dalam aspek kejelasan prosedur bagi pegawai.

Dalam konteks penelitian kualitatif, fenomena ini tidak hanya dilihat dari angka capaian semata, melainkan juga dari narasi dan makna yang terkandung dalam laporan tersebut. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk menafsirkan bagaimana realitas implementasi SIMPEG dan kondisi SOP dijelaskan dalam laporan, serta bagaimana hal tersebut disinyalir mempengaruhi tingkat kepuasan layanan. Dengan demikian, penelitian ini penting untuk menggali lebih dalam indikasi hubungan antara implementasi teknologi informasi kepegawaian dan kejelasan prosedur terhadap kepuasan layanan internal berdasarkan data sekunder yang tersedia.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Laporan Kinerja Bagian Sumber Daya Manusia BSN Tahun 2019 mendeskripsikan kondisi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (X1)?
2. Bagaimana Laporan Kinerja Bagian Sumber Daya Manusia BSN Tahun 2019 menguraikan Ketersediaan dan Kejelasan Standard Operating Procedures (SOP) Kepegawaian (X2)?

3. Bagaimana Laporan Kinerja Bagian Sumber Daya Manusia BSN Tahun 2019 menyajikan capaian Indeks Kepuasan Layanan Bagian Sumber Daya Manusia (Y)?
4. Bagaimana Laporan Kinerja Bagian Sumber Daya Manusia BSN Tahun 2019 mengindikasikan adanya hubungan atau "pengaruh" antara Implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (X1) dan Ketersediaan SOP Kepegawaian (X2) terhadap Indeks Kepuasan Layanan Bagian Sumber Daya Manusia (Y)?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan kondisi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (X1) sebagaimana diuraikan dalam Laporan Kinerja Bagian SDM BSN Tahun 2019.
2. Untuk mendeskripsikan Ketersediaan dan Kejelasan Standard Operating Procedures (SOP) Kepegawaian (X2) sebagaimana dijelaskan dalam Laporan Kinerja Bagian SDM BSN Tahun 2019.
3. Untuk mendeskripsikan capaian Indeks Kepuasan Layanan Bagian Sumber Daya Manusia (Y) sebagaimana disajikan dalam Laporan Kinerja Bagian SDM BSN Tahun 2019.
4. Untuk menganalisis indikasi "pengaruh" Implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (X1) dan Ketersediaan SOP Kepegawaian (X2) terhadap Indeks Kepuasan Layanan Bagian Sumber Daya Manusia (Y) berdasarkan narasi dan temuan dalam Laporan Kinerja Bagian SDM BSN Tahun 2019.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis:

1.1 Memperkaya literatur dan pemahaman dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan studi organisasi, khususnya mengenai analisis kinerja berbasis dokumen resmi instansi pemerintah.

1.2 Memberikan kontribusi pada pengembangan metodologi penelitian kualitatif, khususnya teknik analisis konten, dalam mengeksplorasi hubungan antar variabel dari data sekunder yang terbatas namun kaya konteks.

2. Manfaat Praktis:

2.1 Menyediakan informasi dan analisis yang dapat menjadi masukan berharga bagi Badan Standardisasi Nasional, khususnya Bagian Sumber Daya Manusia, dalam merumuskan strategi dan program perbaikan layanan kepegawaian.

2.2 Memberikan rekomendasi konkret terkait optimalisasi implementasi SIMPEG dan peningkatan kejelasan SOP untuk meningkatkan kepuasan pegawai di lingkungan BSN.

2.3 Dapat menjadi referensi bagi instansi pemerintah lain yang menghadapi tantangan serupa dalam pengelolaan SDM dan kepuasan layanan internal.

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka dalam penelitian kualitatif berfungsi sebagai landasan teoretis yang membantu peneliti dalam memahami konteks fenomena yang

diteliti, mengidentifikasi konsep-konsep kunci, serta membangun kerangka pemikiran yang akan membimbing interpretasi data. Dalam konteks ini, tinjauan pustaka akan membahas konsep-konsep terkait Manajemen Sumber Daya Manusia, Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG), Standard Operating Procedures (SOP) Kepegawaian, dan Kepuasan Layanan, serta hubungan antar variabel tersebut.

A. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah proses strategis dan komprehensif dalam mengelola sumber daya manusia suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi dan memenuhi kebutuhan individu. Menurut Dessler (2020), MSDM melibatkan semua fungsi yang berkaitan dengan menarik, mengembangkan, memotivasi, dan mempertahankan karyawan yang efektif. Dalam organisasi sektor publik seperti Badan Standardisasi Nasional (BSN), MSDM memiliki peran vital dalam memastikan ketersediaan aparatur sipil negara (ASN) yang kompeten, produktif, dan sejahtera. Fungsi-fungsi MSDM meliputi perencanaan SDM, rekrutmen dan seleksi, pengembangan dan pelatihan, penilaian kinerja, kompensasi, serta pemeliharaan hubungan industrial (Mathis & Jackson, 2012). Efektivitas fungsi-fungsi ini sangat mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan dan kepuasan pegawai sebagai internal customer.

B. Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) (X1)

Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) merupakan aplikasi atau sistem terkomputerisasi yang dirancang untuk mengelola data dan informasi kepegawaian secara terintegrasi. SIMPEG bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan administrasi kepegawaian, mulai dari data pribadi pegawai, riwayat jabatan, pendidikan, pelatihan, hingga data kehadiran dan cuti. Menurut McLeod & Schell (2007), sistem informasi manajemen dirancang untuk menyediakan informasi bagi manajer untuk mendukung pengambilan keputusan. Dalam konteks kepegawaian, SIMPEG berperan penting dalam:

1. Efisiensi Administrasi: Mengurangi pekerjaan manual dan mempercepat proses administrasi kepegawaian.
2. Akurasi Data: Memastikan data pegawai yang akurat dan terkini.
3. Pengambilan Keputusan: Menyediakan informasi yang relevan bagi manajemen untuk perencanaan dan pengembangan SDM.
4. Peningkatan Layanan: Mempermudah akses pegawai terhadap informasi dan layanan kepegawaian.

Implementasi SIMPEG yang tidak optimal, seperti sistem yang usang, kurangnya fitur, atau kendala teknis, dapat menghambat efisiensi layanan kepegawaian dan pada akhirnya mempengaruhi kepuasan pegawai terhadap pelayanan SDM.

C. Standard Operating Procedures (SOP) Kepegawaian (X2)

Standard Operating Procedures (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang mendetail dan standar untuk melaksanakan suatu kegiatan atau proses secara konsisten. Dalam konteks kepegawaian, SOP Kepegawaian mengatur prosedur-prosedur terkait administrasi dan layanan SDM, seperti prosedur cuti, kenaikan pangkat, mutasi, pengajuan tunjangan, dan lain sebagainya. Menurut Gaspersz (2005), SOP berfungsi sebagai panduan kerja yang memastikan konsistensi, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan efisiensi. Pentingnya SOP Kepegawaian meliputi:

1. Konsistensi Layanan: Memastikan setiap layanan kepegawaian diberikan dengan cara yang sama, terlepas dari siapa yang melayani.
2. Kejelasan Prosedur: Memberikan panduan yang jelas bagi pegawai dan staf SDM mengenai langkah-langkah yang harus diikuti.
3. Akuntabilitas: Menjadi dasar untuk mengukur kinerja dan mengidentifikasi area perbaikan.
4. Pengurangan Konflik: Meminimalkan ambiguitas dan potensi salah tafsir dalam proses.

Ketersediaan SOP yang lengkap dan kejelasan SOP yang mudah dipahami sangat krusial. SOP yang tidak jelas atau tidak tersedia dapat menyebabkan kebingungan, penundaan, dan ketidakpuasan bagi pegawai yang membutuhkan layanan kepegawaian.

D. Kepuasan Layanan (Y)

Kepuasan layanan dalam konteks ini merujuk pada tingkat kepuasan pegawai sebagai pengguna layanan internal yang diberikan oleh Bagian Sumber Daya Manusia. Kepuasan layanan adalah evaluasi pasca-konsumsi di mana persepsi kinerja layanan dibandingkan dengan harapan pelanggan (Parasuraman et al., 1988). Dalam konteks internal, kepuasan pegawai terhadap pelayanan SDM mencerminkan sejauh mana kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi dalam interaksi dengan Bagian SDM. Indikator kepuasan layanan dapat meliputi kecepatan layanan, kemudahan akses, kejelasan informasi, sikap petugas, dan kualitas hasil layanan.

Pemerintah Indonesia, melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, menekankan pentingnya pengukuran kepuasan masyarakat (termasuk internal) sebagai bagian dari evaluasi kinerja layanan. Indeks Kepuasan Layanan yang tinggi mengindikasikan bahwa layanan SDM telah memenuhi atau melampaui harapan pegawai, yang pada gilirannya dapat berkontribusi pada peningkatan moral, motivasi, dan produktivitas kerja pegawai. Sebaliknya, kepuasan layanan yang rendah dapat menimbulkan frustrasi dan berdampak negatif pada kinerja individu maupun organisasi.

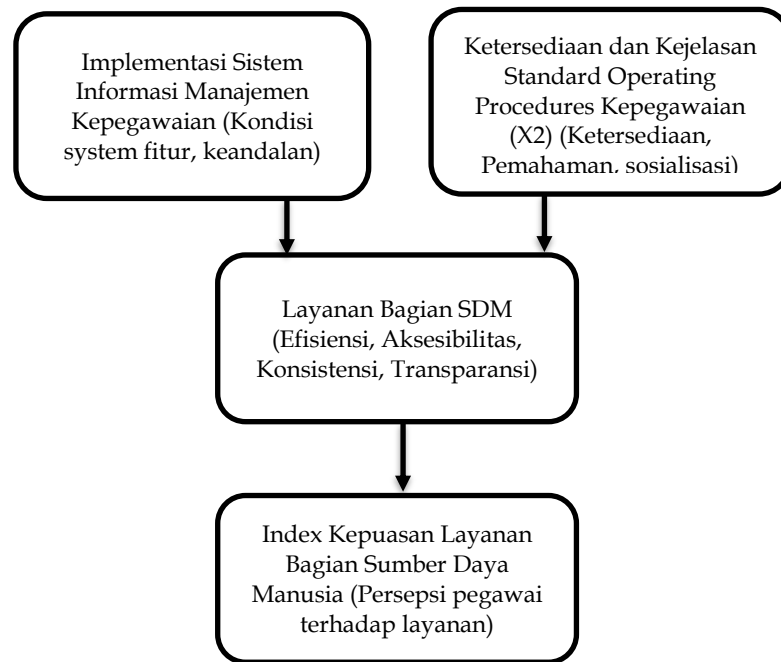
E. Hubungan Antar Variabel (Kerangka Konseptual)

Hubungan antara Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (X1) dan Standard Operating Procedures (X2) terhadap Indeks Kepuasan Layanan (Y) dapat dijelaskan melalui kerangka konseptual berikut:

1. Pengaruh Implementasi SIMPEG (X1) terhadap Indeks Kepuasan Layanan (Y): SIMPEG yang terimplementasi dengan baik, dengan fitur yang lengkap, mudah digunakan, dan sistem yang stabil, diharapkan dapat mempercepat proses layanan kepegawaian, mengurangi birokrasi, dan memberikan akses informasi yang transparan kepada pegawai. Efisiensi dan kemudahan ini secara langsung akan meningkatkan pengalaman pegawai dan berkontribusi pada kepuasan mereka terhadap layanan SDM. Sebaliknya, SIMPEG yang usang, tidak andal, atau sulit diakses akan menciptakan hambatan, penundaan, dan frustrasi, yang pada akhirnya menurunkan kepuasan layanan.

2. Pengaruh Ketersediaan dan Kejelasan SOP Kepegawaian (X2) terhadap Indeks Kepuasan Layanan (Y): SOP Kepegawaian yang tersedia secara lengkap dan dijelaskan dengan bahasa yang mudah dipahami akan memberikan panduan yang jelas bagi pegawai mengenai prosedur yang harus mereka ikuti untuk mendapatkan layanan kepegawaian. Kejelasan ini mengurangi kebingungan, meminimalkan kesalahan, dan memastikan konsistensi dalam pelayanan. Ketika pegawai memahami proses dan harapan dari layanan, mereka cenderung merasa lebih puas. Kurangnya kejelasan atau ketersediaan SOP dapat menyebabkan ketidakpastian, proses yang berlarut-larut, dan persepsi layanan yang buruk, sehingga menurunkan kepuasan.

3. Interaksi antara SIMPEG (X1) dan SOP Kepegawaian (X2) dalam Mempengaruhi Kepuasan Layanan (Y): Implementasi SIMPEG dan ketersediaan SOP yang jelas seringkali saling melengkapi. SIMPEG yang canggih sekalipun tidak akan optimal jika tidak didukung oleh SOP yang jelas yang memandu penggunaan sistem tersebut. Demikian pula, SOP yang jelas akan lebih mudah diimplementasikan dan dipatuhi jika didukung oleh sistem informasi yang memadai. Keduanya bekerja secara sinergis untuk menciptakan lingkungan pelayanan kepegawaian yang efisien, transparan, dan responsif, yang pada akhirnya akan meningkatkan Indeks Kepuasan Pelayanan Bagian SDM.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

METODOLOGI

Metodologi penelitian merupakan kerangka kerja yang sistematis dalam melaksanakan penelitian, yang membimbing peneliti dari perumusan masalah hingga penarikan kesimpulan. Bagian ini akan menjelaskan pendekatan, jenis, sumber data, teknik pengumpulan, dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, disesuaikan dengan kaidah metodologi penelitian kualitatif.

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sesuai dengan "Buku Ajar Metode Penelitian Kualitatif" oleh Sulistyawati (2023), penelitian kualitatif bertujuan untuk "mengarah pada definisi, makna, konsep, karakteristik, metafora, simbol serta pemaparan segala sesuatu". Pendekatan deskriptif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis secara mendalam kondisi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (X1), Ketersediaan dan Kejelasan Standard Operating Procedures (SOP) Kepegawaian (X2), serta capaian Indeks Kepuasan Layanan Bagian Sumber Daya Manusia (Y), sebagaimana terungkap dalam Laporan Kinerja Bagian Sumber Daya Manusia BSN Tahun 2019.

Penelitian ini juga dapat dikategorikan sebagai studi kasus karena berfokus pada satu unit analisis yang spesifik (Bagian SDM BSN) pada satu periode waktu tertentu (Tahun 2019), dengan tujuan untuk memahami fenomena secara mendalam dalam konteksnya yang unik. Penelitian kualitatif dicirikan oleh "pola pikir induktif", dimana peneliti akan membangun pemahaman dan kesimpulan umum dari data detail yang ditemukan dalam laporan.

B. Paradigma Penelitian

Penelitian ini mengadopsi Paradigma Interpretif. Dalam paradigma ini, "realitas sosial dilihat sebagai suatu hal yang memiliki sifat subyektif, diciptakan serta ditafsirkan" (Sulistyawati, 2023). Hal ini relevan dengan penelitian yang menganalisis laporan kinerja, di mana peneliti berupaya memahami dan menafsirkan deskripsi, narasi, dan temuan yang disajikan oleh pembuat laporan (BSN) mengenai kondisi kinerja SDM, SIMPEG, dan SOP. Tujuan penelitian dengan paradigma interpretif adalah "menafsirkan dunia, memahami kehidupan sosial, menekankan pada makna dan pemahaman" (Sulistyawati, 2023), yang sesuai dengan tujuan penelitian ini untuk menggali makna di balik data kinerja dan masalah yang dilaporkan.

C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data sekunder, yaitu dokumen resmi "Laporan Kinerja Bagian Sumber Daya Manusia Tahun 2019 Badan Standardisasi Nasional (BSN)". Dokumen ini merupakan laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah yang memuat informasi mengenai pencapaian target, realisasi kinerja, serta analisis terhadap faktor-faktor pendukung dan penghambat kinerja Bagian SDM BSN selama tahun 2019. Laporan ini dipilih karena secara eksplisit memuat informasi terkait Indeks Kepuasan Layanan (Y) serta menyebutkan masalah pada SIMPEG (X1) dan SOP (X2) sebagai penyebab tidak tercapainya target.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Dokumen (Document Analysis). Proses ini melibatkan:

1. Mengidentifikasi dan Mengakses Dokumen: Memastikan dokumen Laporan Kinerja Bagian SDM BSN Tahun 2019 telah tersedia.
2. Membaca dan Memahami Dokumen: Membaca laporan secara keseluruhan untuk mendapatkan gambaran umum dan memahami konteks.
3. Mengekstraksi Informasi Relevan: Mengidentifikasi dan mencatat informasi, data numerik (untuk Y), narasi deskriptif, serta kutipan-kutipan kunci yang berkaitan dengan variabel X1 (SIMPEG), X2 (SOP Kepegawaian), dan Y (Indeks Kepuasan Layanan), serta hubungan antar ketiganya.

Dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah instrumen utama dalam pengumpulan data. Peneliti akan secara aktif membaca, menafsirkan, dan mengekstraksi informasi dari laporan, dengan pemahaman yang mendalam terhadap konteks dan tujuan penelitian.

E. Instrumen Penelitian

Meskipun peneliti adalah instrumen utama, dalam analisis dokumen, peneliti dapat menggunakan pedoman pencatatan data atau lembar ekstraksi data sebagai alat bantu. Instrumen ini dirancang untuk:

1. Memandu peneliti dalam mengidentifikasi data relevan terkait masing-masing variabel (X1, X2, Y).
2. Memastikan konsistensi dalam pencatatan informasi.

3. Membantu dalam mengorganisir kutipan-kutipan penting dan temuan deskriptif dari laporan.
4. Contohnya, sebuah tabel dapat dibuat untuk mencatat data Indeks Kepuasan Layanan (target, realisasi, persentase, faktor penyebab), serta ringkasan narasi mengenai kondisi SIMPEG dan SOP dari berbagai bagian laporan.

F. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah pada identifikasi dan analisis informasi kualitatif dan deskriptif yang terkandung dalam Laporan Kinerja Bagian Sumber Daya Manusia BSN Tahun 2019. Secara spesifik, fokus penelitian ini meliputi:

1. Deskripsi kondisi dan permasalahan Implementasi SIMPEG (X1) sebagaimana diuraikan dalam laporan.
2. Deskripsi kondisi Ketersediaan dan Kejelasan SOP Kepegawaian (X2), termasuk masukan dari survei kepuasan yang tercantum dalam laporan.
3. Deskripsi capaian Indeks Kepuasan Layanan Bagian SDM (Y), termasuk nilai target, realisasi, dan faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaiannya seperti yang dijelaskan dalam laporan.
4. Narasi dan indikasi hubungan yang disajikan dalam laporan mengenai bagaimana X1 dan X2 berkontribusi atau memengaruhi capaian Y.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Konten (Content Analysis). Menurut Sulistyawati (2023), analisis konten adalah "teknik penelitian dengan menganalisis rekaman maupun ucapan tertulis" untuk menemukan makna. Langkah-langkah analisis konten dalam penelitian ini meliputi:

1. Membaca dan Mengidentifikasi Pertanyaan Penelitian: Peneliti akan secara berulang membaca Laporan Kinerja dengan pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan sebagai panduan untuk memahami konteks dan mengarahkan fokus analisis.
2. Menetapkan Kategori Analisis: Mengembangkan kategori-kategori berdasarkan variabel penelitian (X1, X2, Y) dan sub-tema yang relevan yang muncul dari laporan (misalnya, masalah infrastruktur aplikasi, kurangnya pembaruan sistem, masukan kejelasan SOP, target dan realisasi IKL SDM, faktor penghambat kinerja). Kategori ini dapat bersifat *a priori* (berdasarkan teori dan rumusan masalah) dan *emergent* (muncul selama proses pembacaan data).
3. Mengidentifikasi Keterkaitan dan Pemberian Kode (Coding): Setelah kategori ditetapkan, peneliti akan membaca kembali laporan secara cermat dan memberikan kode pada bagian-bagian teks yang relevan dengan setiap kategori. Coding adalah proses mengidentifikasi segmen data yang terkait dengan tema atau konsep tertentu.
4. Menetapkan Definisi dan Kriteria Kategori: Memberikan definisi yang jelas untuk setiap kategori dan sub-kategori untuk memastikan konsistensi dalam analisis.
5. Menyortir Data ke dalam Kategori: Semua kutipan, deskripsi, dan data yang telah dikodekan akan dikelompokkan ke dalam kategori yang sesuai.

6. Melakukan Review Pola: Setelah data terkumpul dalam kategori, peneliti akan mencari pola, tema berulang, hubungan, atau anomali antar kategori. Misalnya, bagaimana masalah SIMPEG secara spesifik dikaitkan dengan penurunan kepuasan pada aspek tertentu.
7. Menjelaskan Pola yang Ditemukan (Interpretasi): Peneliti akan menginterpretasikan pola dan hubungan yang ditemukan, menghubungkannya kembali dengan rumusan masalah dan teori dari tinjauan pustaka. Bagian ini akan menjadi inti dari pembahasan "pengaruh" X1 dan X2 terhadap Y, yang didasarkan pada narasi dan temuan Laporan Kinerja.

H. Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data sangat penting. Meskipun menggunakan data sekunder, keabsahan tetap perlu diperhatikan. Untuk penelitian ini, keabsahan data akan ditekankan pada:

1. Kredibilitas Dokumen: Memastikan Laporan Kinerja Bagian SDM BSN Tahun 2019 adalah dokumen resmi, otentik, dan dikeluarkan oleh instansi yang berwenang.
2. Ketekunan Pengamatan (Prolonged Engagement): Meskipun tidak dalam konteks lapangan, peneliti akan membaca dan menganalisis laporan secara berulang dan mendalam untuk memastikan pemahaman yang komprehensif terhadap isinya.
3. Keteralihan (Transferability): Hasil penelitian ini, meskipun spesifik untuk BSN, dapat memberikan wawasan yang relevan bagi organisasi lain yang memiliki masalah serupa dalam manajemen SDM atau kepuasan layanan.
4. Kepastian (Confirmability): Memastikan temuan dan kesimpulan penelitian didasarkan pada data dari laporan, bukan bias pribadi peneliti, melalui proses analisis yang transparan dan dapat ditelusuri.

HASIL

Bagian ini menyajikan hasil analisis data yang diperoleh dari Laporan Kinerja Bagian Sumber Daya Manusia Badan Standardisasi Nasional (BSN) Tahun 2019, diikuti dengan pembahasan yang menghubungkan temuan tersebut dengan kerangka teori dan rumusan masalah penelitian. Sesuai dengan pendekatan kualitatif, hasil disajikan dalam bentuk deskriptif dan naratif, dengan fokus pada interpretasi makna dari data yang ditemukan dalam dokumen.

A. Gambaran Umum Badan Standardisasi Nasional (BSN) dan Bagian Sumber Daya Manusia

Badan Standardisasi Nasional (BSN) adalah Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK) yang memiliki tugas pokok di bidang standardisasi dan penilaian kesesuaian di Indonesia. Sebagai sebuah organisasi pemerintah, kinerja BSN sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia (SDM) yang dimilikinya. Bagian Sumber Daya Manusia di BSN merupakan bagian integral dari Biro Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Hukum, yang bertanggung jawab atas pengelolaan seluruh aspek kepegawaian, mulai dari perencanaan, pengembangan kompetensi, penilaian kinerja, administrasi, hingga

kesejahteraan pegawai. Laporan Kinerja tahunan merupakan bentuk akuntabilitas BSN dalam menyajikan capaian dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi Bagian SDM selama tahun anggaran 2019.

B. Deskripsi Indeks Kepuasan Layanan Bagian Sumber Daya Manusia (Y)

Berdasarkan Laporan Kinerja Bagian Sumber Daya Manusia BSN Tahun 2019, capaian Indeks Kepuasan Pelayanan Bagian SDM (IKL SDM) menunjukkan bahwa:

1. Target yang ditetapkan: Nilai 3,5.
2. Realisasi capaian: Nilai 3,09.
3. Persentase pencapaian target: 88%.
4. Kategori pencapaian: Meskipun tidak mencapai target nominal, nilai 3,09 masih masuk dalam kategori "**BAIK**".

Laporan tersebut menjelaskan bahwa survei kepuasan dilaksanakan pada Kuartal IV (Q4) tahun 2019 dan mengacu pada Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017.

Secara spesifik, laporan menyoroti bahwa unsur dengan nilai terendah dalam survei kepuasan adalah infrastruktur aplikasi kepegawaian, yang hanya mencapai nilai 2,9. Hal ini mengindikasikan adanya ketidakpuasan signifikan pada aspek teknologi yang menopang pelayanan SDM. Meskipun secara keseluruhan IKL SDM berada di kategori "Baik", tidak tercapainya target dan adanya elemen dengan nilai rendah menunjukkan bahwa masih ada ruang besar untuk perbaikan dalam layanan yang diberikan oleh Bagian SDM.

C. Deskripsi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) (X1)

Laporan Kinerja Bagian SDM BSN Tahun 2019 secara eksplisit menguraikan kondisi implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) sebagai salah satu faktor penentu kinerja dan kepuasan layanan. Dari hasil analisis laporan, dapat dideskripsikan bahwa:

1. Kondisi Eksisting SIMPEG: SIMPEG yang digunakan saat laporan disusun belum pernah mengalami pembaruan, baik dari sisi sistem database maupun fitur-fiturnya, sejak awal pengembangannya. Ini menunjukkan bahwa sistem tersebut relatif statis dan tidak mengikuti perkembangan teknologi maupun kebutuhan pengguna yang dinamis.
2. Dampak terhadap Keandalan Aplikasi: Akibat dari minimnya pembaruan, laporan menyatakan bahwa "keandalan aplikasi kurang". Kondisi ini mengindikasikan seringnya terjadi gangguan teknis, ketidakakuratan data, atau lambatnya respons sistem, yang secara langsung mempengaruhi efisiensi dan efektivitas layanan kepegawaian.
3. Dampak terhadap Daya Saing Layanan: BSN dilaporkan "tertinggal dalam layanan kepegawaian berbasis teknologi" dibandingkan dengan

instansi lain. Hal ini menunjukkan bahwa sistem yang ada tidak mampu mendukung ekspektasi layanan modern berbasis teknologi yang diharapkan oleh pegawai.

4. Keterkaitan dengan Kepuasan Layanan: Masalah implementasi SIMPEG ini sangat erat kaitannya dengan nilai terendah pada Indeks Kepuasan Layanan, yaitu unsur "infrastruktur aplikasi kepegawaian" (nilai 2,9). Laporan ini secara tidak langsung menyoroti SIMPEG sebagai penyebab utama ketidakpuasan pada aspek teknologi.
5. Rencana Perbaikan: Sebagai respons terhadap permasalahan ini, laporan mencatat bahwa pengembangan SIMPEG dan peningkatan/pemeliharaan aplikasi menjadi salah satu fokus di tahun 2020. Ini memperkuat bahwa Bagian SDM sendiri menyadari adanya isu krusial pada SIMPEG yang perlu segera ditangani.

D. Deskripsi Ketersediaan dan Kejelasan Standard Operating Procedures (SOP) Kepegawaian (X2)

Selain SIMPEG, Laporan Kinerja juga mengidentifikasi Ketersediaan dan Kejelasan Standard Operating Procedures (SOP) Kepegawaian sebagai aspek yang memerlukan perhatian. Analisis terhadap laporan menunjukkan:

1. Masukan dari Survei Kepuasan: "Kejelasan SOP bagi pegawai yang berada di Serpong" menjadi salah satu masukan penting yang diperoleh dari survei kepuasan layanan. Ini menunjukkan bahwa meskipun SOP mungkin ada, namun tingkat kejelasan dan pemahaman pegawai terhadap prosedur tersebut masih menjadi masalah.
2. Dampak terhadap Kepuasan Layanan: Ketidakjelasan SOP dapat menyebabkan kebingungan di kalangan pegawai saat mengakses layanan kepegawaian, berpotensi menimbulkan penundaan, dan pada akhirnya menurunkan persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diterima. Hal ini berkontribusi pada tidak tercapainya target Indeks Kepuasan Layanan.
3. Upaya yang Telah Dilakukan: Laporan mencatat adanya alokasi anggaran dan realisasi yang tinggi (97.20%) untuk "Penyusunan dan review SOP/Pedoman di bidang kepegawaian". Ini mengindikasikan bahwa upaya formal untuk menyusun dan meninjau SOP telah dilakukan. Namun, fakta bahwa "kejelasan SOP" masih menjadi masukan dari survei menunjukkan bahwa penyusunan saja tidak cukup; sosialisasi dan pemahaman praktis oleh pengguna (pegawai) juga sangat vital.
4. Rencana Perbaikan: Laporan mencatat bahwa sosialisasi dan koordinasi terkait SOP administrasi kepegawaian dengan unit terkait akan menjadi fokus di tahun 2020, menunjukkan komitmen untuk mengatasi masalah kejelasan ini.

PEMBAHASAN

Pembahasan Pengaruh X1 dan X2 terhadap Y

Pembahasan ini mengintegrasikan temuan deskriptif dari variabel X1, X2, dan Y, serta menganalisis indikasi "pengaruh" yang disebutkan dalam Laporan Kinerja Bagian SDM BSN Tahun 2019. Sesuai dengan paradigma interpretif dan analisis

konten kualitatif, "pengaruh" disini diinterpretasikan dari narasi dan korelasi yang secara eksplisit atau implisit disebutkan dalam dokumen.

1. Indikasi Pengaruh Implementasi SIMPEG (X1) terhadap Indeks Kepuasan Layanan (Y): Laporan secara jelas mengindikasikan adanya pengaruh negatif dari implementasi SIMPEG yang belum optimal terhadap Indeks Kepuasan Layanan. Nilai terendah pada unsur "infrastruktur aplikasi kepegawaian" (2,9) dalam survei kepuasan merupakan bukti empiris yang tercatat dalam laporan. Ini mengkonfirmasi bahwa kondisi SIMPEG yang usang dan kurang andal (seperti yang dijelaskan dalam X1) secara langsung mempengaruhi persepsi pegawai terhadap kualitas layanan berbasis teknologi yang disediakan oleh Bagian SDM. Pegawai yang kesulitan mengakses atau menggunakan SIMPEG akan cenderung merasa tidak puas, sehingga berdampak pada penurunan nilai IKL SDM secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa sistem informasi yang baik adalah kunci efisiensi dan kepuasan pengguna dalam layanan (McLeod & Schell, 2007). Laporan tersebut secara implisit mengakui bahwa perbaikan SIMPEG merupakan prasyarat untuk meningkatkan kepuasan layanan.

2. Indikasi Pengaruh Ketersediaan dan Kejelasan SOP Kepegawaian (X2) terhadap Indeks Kepuasan Layanan (Y): Masukan dari survei kepuasan mengenai "kejelasan SOP bagi pegawai" secara kuat mengindikasikan bahwa X2 memiliki pengaruh terhadap Y. Meskipun upaya penyusunan dan review SOP telah dilakukan dengan anggaran yang tinggi (97.20% terealisasi), fakta bahwa kejelasan masih menjadi masalah menunjukkan adanya kesenjangan antara penyusunan format SOP dengan pemahaman dan aksesibilitasnya di kalangan pegawai. SOP yang tidak jelas atau sulit dipahami dapat menyebabkan kebingungan, proses yang berlarut-larut, dan ketidakpastian bagi pegawai yang membutuhkan layanan. Situasi ini tentu saja akan menurunkan tingkat kepuasan mereka. Temuan ini sejalan dengan pandangan Gaspersz (2005) bahwa SOP harus jelas dan mudah dipahami untuk mencapai efisiensi dan kepuasan pengguna. Laporan menunjukkan bahwa kurangnya kejelasan ini berkontribusi pada tidak tercapainya target IKL SDM.

3. Sinergi Pengaruh X1 dan X2 terhadap Y: Pembahasan dalam Laporan Kinerja mengindikasikan bahwa masalah SIMPEG (X1) dan kejelasan SOP (X2) tidak berdiri sendiri dalam mempengaruhi Indeks Kepuasan Layanan (Y), melainkan saling berinteraksi. SIMPEG yang modern dan andal akan jauh lebih efektif jika didukung oleh SOP yang jelas yang memandu penggunaannya. Sebaliknya, SOP yang sangat jelas sekalipun akan sulit diimplementasikan jika sistem pendukungnya (SIMPEG) tidak memadai. Laporan menunjukkan bahwa kombinasi kedua masalah ini menciptakan hambatan komprehensif terhadap layanan kepegawaian, sehingga secara kumulatif berkontribusi pada tidak tercapainya target IKL SDM. Fokus perbaikan di tahun 2020 pada SIMPEG dan sosialisasi SOP menegaskan pengakuan BSN terhadap peran krusial kedua faktor ini dalam peningkatan kepuasan layanan.

Dengan demikian, analisis kualitatif dari Laporan Kinerja Bagian SDM BSN Tahun 2019 secara jelas mengindikasikan bahwa Implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian yang belum optimal (X1) dan kurangnya Kejelasan SOP Kepegawaian (X2) merupakan faktor-faktor dominan yang mempengaruhi capaian Indeks Kepuasan Pelayanan Bagian Sumber Daya Manusia (Y), sehingga target yang ditetapkan tidak terpenuhi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan ringkasan temuan utama dari penelitian ini mengenai Indeks Kepuasan Layanan Bagian Sumber Daya Manusia (Y), Implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (X1), dan Ketersediaan serta Kejelasan SOP Kepegawaian (X2) di Badan Standardisasi Nasional (BSN) Tahun 2019, berdasarkan analisis kualitatif terhadap Laporan Kinerja Bagian SDM Tahun 2019. Bagian ini juga memberikan saran-saran yang relevan untuk perbaikan di masa depan.

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis kualitatif terhadap Laporan Kinerja Bagian Sumber Daya Manusia BSN Tahun 2019, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Layanan Bagian Sumber Daya Manusia (Y) di BSN Tahun 2019 menunjukkan capaian 3,09 dari target 3,5, yang meskipun masuk kategori "BAIK", namun tidak mencapai target yang ditetapkan. Penurunan ini sebagian besar disumbangkan oleh nilai rendah pada unsur "infrastruktur aplikasi kepegawaian" dalam survei kepuasan.
2. Kondisi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) (X1) di BSN Tahun 2019 digambarkan belum optimal. SIMPEG yang ada dilaporkan belum diperbarui dari sisi database maupun fitur-fiturnya sejak awal pembangunan, mengakibatkan keandalan yang kurang dan menyebabkan BSN tertinggal dalam layanan kepegawaian berbasis teknologi. Hal ini secara langsung terefleksi dalam rendahnya skor kepuasan pada infrastruktur aplikasi.
3. Ketersediaan dan Kejelasan Standard Operating Procedures (SOP) Kepegawaian (X2) juga masih menjadi perhatian. Meskipun terdapat upaya penyusunan dan *review* SOP dengan realisasi anggaran yang tinggi, masukan dari survei kepuasan menunjukkan bahwa "kejelasan SOP bagi pegawai" masih kurang, terutama bagi pegawai yang berada di Serpong, yang berpotensi menimbulkan kebingungan dan berdampak pada kualitas layanan.
4. Laporan Kinerja secara implisit mengindikasikan adanya "pengaruh" Implementasi SIMPEG (X1) dan Ketersediaan serta Kejelasan SOP Kepegawaian (X2) terhadap Indeks Kepuasan Layanan Bagian Sumber Daya Manusia (Y). Masalah pada SIMPEG dan kurangnya kejelasan SOP dijelaskan sebagai faktor-faktor yang berkontribusi pada tidak tercapainya target Indeks Kepuasan Layanan. Keduanya menciptakan hambatan dalam efisiensi, aksesibilitas, dan konsistensi layanan kepegawaian, yang secara kolektif mereduksi tingkat kepuasan pegawai.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, berikut adalah saran-saran yang dapat diberikan:

1. Saran Praktis untuk Badan Standardisasi Nasional (BSN):

1.1 Prioritas Pengembangan dan Pembaruan SIMPEG: Bagian SDM BSN perlu memprioritaskan pengembangan dan pembaharuan menyeluruh SIMPEG. Ini mencakup tidak hanya peningkatan infrastruktur dan database, tetapi juga penambahan fitur-fitur yang relevan dan *user-friendly* sesuai kebutuhan pegawai, serta memastikan keandalan sistem.

1.2 Peningkatan Kejelasan dan Sosialisasi SOP Kepegawaian: Selain penyusunan, BSN perlu lebih mengintensifkan sosialisasi SOP Kepegawaian secara komprehensif kepada seluruh pegawai, terutama di lokasi-lokasi yang teridentifikasi memiliki masalah kejelasan. Sosialisasi dapat dilakukan melalui berbagai media dan format (misalnya, *workshop*, platform digital interaktif) untuk memastikan pemahaman yang merata.

1.3 Integrasi Teknologi dan Prosedur: Penting bagi Bagian SDM untuk memastikan bahwa pengembangan SIMPEG dan SOP berjalan secara terintegrasi. Sistem yang canggih harus didukung oleh prosedur yang jelas, dan SOP harus mampu diimplementasikan secara efektif melalui sistem teknologi yang tersedia.

2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya:

2.1 Penelitian Data Primer: Untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan membuktikan hubungan kausal secara statistik, disarankan untuk melakukan penelitian lanjutan dengan pengumpulan data primer, misalnya melalui survei langsung kepada pegawai BSN mengenai persepsi mereka terhadap SIMPEG, SOP, dan kepuasan layanan, serta wawancara mendalam dengan pihak Bagian SDM dan perwakilan pegawai.

2.2 Analisis Data Time Series: Penelitian dapat diperluas dengan menganalisis laporan kinerja Bagian SDM BSN dari beberapa tahun berturut-turut untuk melihat tren Indeks Kepuasan Layanan dan perubahan kondisi SIMPEG serta SOP dari waktu ke waktu.

2.3 Studi Komparatif: Melakukan studi komparatif dengan instansi pemerintah lain yang memiliki kinerja serupa atau berbeda dalam kepuasan layanan SDM dapat memberikan wawasan tambahan mengenai praktik terbaik dan tantangan yang umum terjadi.

REFERENSI

- Badan Standardisasi Nasional. (2019). *Laporan Kinerja Bagian Sumber Daya Manusia Tahun 2019*. Jakarta: Badan Standardisasi Nasional.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management*. Edisi terbaru. Boston, MA: Pearson.
- Gaspersz, V. (2005). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2012). *Human Resource Management*. Edisi terbaru. Mason, OH: South-Western Cengage Learning.
- McLeod, R., & Schell, G. P. (2007). *Management Information Systems*. Edisi terbaru. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Sulistiyawati, S.S.i., MPH., Ph.D. (2023). *Buku Ajar Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Penerbit K-Media.