

## Evaluation of the E-Government Policy for the Civil Service Information System (Siap) in the Bekasi City Government Environment

Rizkanti Cahya Indah Utami<sup>1</sup>, Lina Miftahul Jannah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Kebijakan Publik dan Governansi, Universitas Indonesia, Indonesia

Email: [rizkanti.cahya@ui.ac.id](mailto:rizkanti.cahya@ui.ac.id); [miftahul@ui.ac.id](mailto:miftahul@ui.ac.id)

### ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik di Indonesia saat ini masih menjadi sorotan. Birokrasi di Indonesia lekat dengan stigma negatif yang menurunkan kepercayaan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan kebijakan *e-government* dalam pengelolaan kepegawaian melalui *Sistem Informasi Aparatur* (SIAP) di Pemerintah Kota (Pemkot) Bekasi menggunakan model *CIPP* (*Context, Input, Process, Product*). SIAP Kota Bekasi saat ini memiliki prestasi yang cukup baik pada tingkat kota maupun nasional. Kendala dalam penelitian ini ditemui pada turunnya nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dimiliki Pemerintah Kota Bekasi dari tahun 2020 hingga tahun 2023, berdasarkan data tahun 2023 sebesar 83,65. Teknik pengumpulan data kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Temuan dari penelitian ini adalah masih belum optimalnya SIAP Kota Bekasi untuk memenuhi elemen *product* dalam pengelolaan data kepegawaian di Pemkot Bekasi. Rekomendasi dari penelitian ini adalah untuk memaksimalkan hasil evaluasi sebagai bahan diskusi lebih lanjut untuk peningkatan kualitas layanan.

**Keyword:** E-government; Evaluasi Kebijakan; Kota Bekasi; Sistem Informasi Aparatur

### ABSTRACT

*The quality of public services in Indonesia is currently under scrutiny. Bureaucracy in Indonesia is associated with a negative stigma that undermines public trust. This study aims to evaluate the implementation of e-government policies in personnel management through the Apparatus Information System (SIAP) in the Bekasi City Government (Pemkot) using the CIPP (Context, Input, Process, Product) model. SIAP Bekasi City currently has quite good achievements at the city and national levels. An obstacle in this study was the decline in the Public Satisfaction Survey (SKM) score of the Bekasi City Government from 2020 to 2023, based on 2023 data of 83.65. Qualitative data collection techniques were used in this study. The findings of this study indicate that SIAP Bekasi City is still not optimal in fulfilling the product element in personnel data management in the Bekasi City Government. The recommendation of this study is to maximize the evaluation results as material for further discussion to improve service quality.*

**Keyword:** E-government; Policy Evaluation; Bekasi City; Civil Service Information System

### Corresponding Author:

Rizkanti Cahya Indah Utami,  
Universitas Indonesia,  
Jalan Margonda Raya, Pondok Cina, Kecamatan Beji, Kota Depok, Jawa Barat, 16424, Indonesia  
Email: [rizkanti.cahya@ui.ac.id](mailto:rizkanti.cahya@ui.ac.id)



## 1. INTRODUCTION

Kemajuan teknologi berjalan dengan sangat pesat, sehingga hal ini mendorong transformasi mendasar dalam birokrasi di Indonesia menuju tata kelola pemerintahan yang berbasis digital. Perkembangan teknologi ini membawa dampak yang signifikan terhadap pelayanan publik, di mana perkembangan terjadi secara global dan menjadi hal yang sangat menarik bagi pemerintah untuk ikut serta mentransformasi layanan publik dengan menanamkan pentingnya pemanfaatan teknologi (OECD, 2016). Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memenuhi pelayanan publik, hal ini diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU 25/2009). Tanggung jawab pemerintah ini muncul untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui Reformasi Birokrasi (RB) yang kini menjadi sebuah kebutuhan untuk mencapai pembangunan nasional yang merupakan agenda prioritas. RB diarahkan pada terwujudnya birokrasi yang

berorientasi pada manfaat yang dapat dirasakan masyarakat (*making delivered*) dan birokrasi yang lincah dan cepat (*agile bureaucracy*), maka perlu dilakukan upaya perbaikan (Menpan RB RI, 2023).

Kondisi birokrasi di Indonesia lekat dengan stigma negatif yang menurunkan kepercayaan publik. Pelayanan publik Indonesia lekat dengan bertele-tele, mahal, petugas yang tidak kompeten, dan maraknya pungutan liar (*pungli*). Hal ini didasarkan pada penilaian yang dilakukan pada tahun 2022 oleh Ombudsman RI terhadap 586 instansi penyelenggara pelayanan publik (Ombudsman RI, 2023). Kondisi ini menunjukkan bahwa perlu adanya transformasi yang dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan publik, yang dapat dilakukan melalui *electronic government (e-government)*.

*E-government* bukan hanya tentang pelaksanaan, tetapi juga untuk menciptakan nilai publik (Twizeyimana & Andersson, 2019). *E-government* sejalan dengan *Sustainable Development Goals (SDGs)*, yang juga diamanatkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (*RPJMN*) 2025–2045. Terdapat delapan isi utama, salah satunya adalah transformasi tata kelola serta visi Indonesia Emas 2045 (Bappenas, 2023). *E-government* merupakan kunci untuk pembangunan berkelanjutan di Indonesia (Othman & Razali, 2018). Dalam mewujudkan visi tersebut, dituangkan melalui *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*.

*E-government* yang dilaksanakan melalui *SPBE* ini tertuang dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government (Inpres 3/2003)*, yang kemudian dilanjutkan dengan penyusunan arsitektur dan peta rencana *SPBE* yang ditetapkan dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang *SPBE (Perpres 95/2018)*. Penerapan kebijakan *e-government* ini bukan hanya dilakukan oleh pemerintah pusat, tetapi juga oleh pemerintah daerah. Dalam melaksanakan hal tersebut dibutuhkan dukungan regulasi yang memadai sebagai kepastian hukum dalam pelaksanaan kebijakan. Dukungan regulasi yang kuat mendorong pemerintahan digital yang produktif dan efisien (Chung, 2020). *E-government* terdiri dari *government to citizen (G2C)* untuk layanan kepada masyarakat, *government to business (G2B)* untuk layanan kepada pelaku usaha, *government to government (G2G)* untuk layanan antarinstansi pemerintahan, dan *government to employee (G2E)* untuk layanan kepada pegawai pemerintahan (Yadav & Rani, 2023).

Penelitian ini difokuskan pada Pemerintah Kota Bekasi (Pemkot Bekasi) yang telah melaksanakan *SPBE* dengan dasar hukum Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 3 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan *SPBE (Perda Kota Bekasi 3/2020)*, yang kemudian diturunkan dalam Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pedoman Pelaksanaan *SPBE (Perwal Bekasi 7/2023)*. Pengelolaan *Sistem Informasi Aparatur (SIAP)* di Pemkot Bekasi merupakan bentuk penerapan *e-government* khususnya *G2E*.

*SIAP* Kota Bekasi merupakan wujud komitmen Pemkot Bekasi untuk memberikan layanan kepegawaian yang baik dalam menjalankan *e-government*. *Leading sector* pengelolaan *SIAP* Kota Bekasi dilakukan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Bekasi (*BKPSDM*) sejak tahun 2017, yang diatur dalam Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 20 Tahun 2017 tentang *Sistem Informasi Aparatur* di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi (*Perwal Kota Bekasi 20/2017*). *SIAP* merupakan aplikasi kepegawaian yang dalam pengelolaannya telah memiliki *database* sendiri yang terkomputerisasi.

*SIAP* Kota Bekasi sebagai aplikasi pengelolaan kepegawaian memiliki prestasi yang baik di tingkat kota maupun nasional. Akan tetapi, prestasi tersebut tidak sejalan dengan tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan data tahun 2023, nilai Survei Kepuasan Masyarakat (*SKM*) *BKPSDM* Kota Bekasi sebesar 83,65, angka ini lebih rendah dari capaian *SKM* pada tahun 2020 (*BKPSDM* Kota Bekasi, 2023). Berangkat dari permasalahan ini, perlu dilakukan evaluasi kebijakan terhadap *SIAP* Kota Bekasi. Selain itu, aplikasi ini telah aktif digunakan setidaknya selama delapan tahun, yaitu sejak tahun 2017. Masalah tersebut menjadi dasar dilaksanakannya evaluasi terhadap *SIAP* Kota Bekasi.

Menurut Thomas R. Dye, evaluasi kebijakan merupakan suatu pemeriksaan objektif, sistematis, dan empiris terhadap dampak dari suatu kebijakan dan program publik agar tepat sasaran, serta untuk melihat bagaimana tujuan kebijakan tersebut dapat dicapai (Rakhmansyah, 2016). Tujuan dari pelaksanaan evaluasi adalah untuk memberikan pemahaman tentang tujuan, pelaksanaan, dan dampak yang akan didapatkan dari suatu kebijakan. Pengukuran evaluasi kebijakan dapat menggunakan model *CIPP*. Model *CIPP* merupakan model evaluasi yang berorientasi pada kegiatan pelayanan yang dikemukakan oleh Stufflebeam & Coryn (2014), terdiri atas: (1) *Context*, yaitu menilai kebutuhan, masalah, dan peluang untuk menetapkan tujuan serta prioritas organisasi; (2) *Input*, yaitu membantu memilih pendekatan yang praktis dan layak dengan mempertimbangkan sumber daya serta kebutuhan penerima manfaat; (3) *Process*, yaitu memastikan kegiatan berjalan sesuai rencana, menilai kemajuan, dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya untuk mencapai hasil yang diinginkan; dan (4) *Product*, yaitu menilai biaya, hasil, efektivitas, serta kepuasan dari suatu program guna menentukan apakah tujuannya tercapai dan apakah program tersebut perlu dipertahankan, diperbaiki, atau diganti dengan yang lebih baik.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan *SIAP* Kota Bekasi agar lebih baik ke depannya dalam mengelola manajemen kepegawaian di lingkungan Pemkot Bekasi.

## 2. RESEARCH METHOD

Pada penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan *post-positivism*. Pendekatan *post-positivism* diawali dengan teori dan mengumpulkan data yang dapat mendukung atau menyangkal teori tersebut (Creswell & Creswell, 2018). Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dan informasi dilakukan dengan pendekatan kualitatif menggunakan data sekunder. Teknik kualitatif diajukan melalui pengumpulan data dalam bentuk foto, peta, wawancara, observasi, dokumen, dan sebagainya (Neuman, 2014).

Penelitian ini menggunakan data sekunder yang bersumber dari data-data yang mendukung pengelolaan kepegawaian melalui *SIAP* Kota Bekasi. Analisis dokumen merupakan suatu prosedur sistematis dalam mengevaluasi dokumen, baik dokumen fisik maupun elektronik. Dalam analisis dokumen diperlukan pemeriksaan dan interpretasi data untuk memperoleh makna, memahami, serta mengembangkan pengetahuan peneliti melalui dokumen yang diperoleh (Bowen, 2009).

Analisis data dilakukan melalui tiga tahap, yaitu pengkondensasian data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014). Dengan demikian, data yang dihasilkan bersifat komprehensif dan mendalam.

Selanjutnya, keabsahan data penelitian dilakukan dengan teknik triangulasi untuk memastikan bahwa data yang dihasilkan dapat dipertanggungjawabkan. Triangulasi merupakan cara untuk melihat dan mendengarkan berbagai sumber informasi dari sumber yang berbeda dengan menggunakan metode yang berbeda, kemudian mencocokkan temuan tersebut dengan temuan lain yang relevan (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014).

Penelitian ini dilakukan pada Pemerintah Kota Bekasi. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan dengan mempertimbangkan signifikansi kasus dan keunikannya, yaitu untuk mengevaluasi *SIAP* Kota Bekasi.

## 3. RESULTS AND DISCUSSION

Evaluasi *context* untuk menilai kebutuhan, peluang, dan tujuan. Evaluasi *context* pada aplikasi *SIAP* Kota Bekasi dilakukan karena adanya masalah dan kebutuhan, pengelolaan kepegawaian di Pemkot Bekasi. Digitalisasi pengelolaan kepegawaian Pemkot Bekasi melalui *SIAP* Kota Bekasi sejalan dengan amanat pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang ASN (UU 20/2023), di mana perlu ada digitalisasi pada manajemen ASN dengan menyediakan layanan digital pada instansi yang terintegrasi nasional, dengan memperhatikan prinsip keberlanjutan, kerahasiaan, keamanan siber sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Selain itu, digitalisasi ini sejalan dengan amanat dari *Sustainable Development Goals (SDGs)* dan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (*RPJMN*) 2025–2045 dalam mencapai Indonesia Emas 2045. Hal ini dilakukan melalui *SPBE* dengan dasar hukum Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government (Inpres 3/2003)*, yang kemudian dilanjutkan dengan penyusunan arsitektur dan peta rencana *SPBE* yang ditetapkan dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang *SPBE (Perpres 95/2018)*. Selanjutnya Pemkot Bekasi dalam menjalankan hal ini menuangkan aturan lebih lanjut dalam Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 3 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan *SPBE (Perda Kota Bekasi 3/2020)* yang kemudian diturunkan dalam Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pedoman Pelaksanaan *SPBE (Perwal Bekasi 7/2023)*.

Perwujudan *SPBE* khususnya *SIAP* Kota Bekasi sebagai aplikasi pengelolaan kepegawaian atau *G2E* tertuang dalam Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 20 Tahun 2017 tentang Sistem Informasi Aparatur di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi (*Perwal Kota Bekasi 20/2017*) sebagai dasar hukum pengelolaannya. Berdasarkan BKPSDM Kota Bekasi (2023) sebelumnya pengelolaan kepegawaian di Pemkot Bekasi dilakukan secara manual dan menemui banyak kendala administrasi, sehingga perlu dilakukannya perubahan dengan mendigitalisasikan layanan kepegawaian dalam mengatasi masalah administrasi yang ada. Perubahan ini dilakukan melalui aplikasi *SIAP* Kota Bekasi yang mulai dirancang dan dibangun pada 2015 yang diawali dengan proses penginputan data yang semula manual menjadi digital, aplikasi ini telah aktif digunakan sejak tahun 2017 dalam pengelolaan kepegawaian (BKPSDM Kota Bekasi, 2024).

Target dari kebijakan aplikasi *SIAP* Kota Bekasi ini adalah untuk pengelolaan kepegawaian pada lingkup internal di lingkungan Pemkot Bekasi yang bertujuan untuk memberikan kemudahan baik bagi pegawai secara individu maupun untuk organisasi. Kecocokan antara masalah yang ada dengan tujuan dari *SIAP* Kota Bekasi menjadi solusi dalam menghadapi masalah administrasi di lingkungan Pemkot Bekasi melalui perubahan cara kerja pengelolaan kepegawaian yang ada di lingkup internal yang semula dilakukan secara manual menjadi digital. *SIAP* Kota Bekasi menjadi solusi untuk dapat memberikan layanan kepegawaian di Pemkot Bekasi.

Evaluasi *input* untuk menganalisis sumber daya, strategi dan pendekatan yang digunakan. Evaluasi *input* pada aplikasi SIAP Kota Bekasi dilakukan dengan adanya ketersediaan sumber daya anggaran untuk mengelola aplikasi. SIAP Kota Bekasi dikelola oleh BKPSDM Kota Bekasi sebagai *leading sector*, dalam pengelolaannya berada di bawah Bidang Administrasi dan Pengembangan Karir Aparatur (Bidang ADAP) di mana berdasarkan kerangka acuan kerja (*KAK*) pengelolaan anggaran berada pada kegiatan pengadaan, pemberhentian dan informasi kepegawaian ASN dan sub kegiatan pengelolaan sistem informasi kepegawaian (BKPSDM Kota Bekasi, 2023).

Berdasarkan *KAK* kegiatan pengadaan, pemberhentian dan informasi kepegawaian ASN dan sub kegiatan pengelolaan sistem informasi kepegawaian, BKPSDM Kota Bekasi bekerja sama dengan tenaga ahli dalam membangun aplikasi SIAP Kota Bekasi. Selain dengan kerja sama dengan tenaga ahli, dibutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang baik juga pada lingkup internal BKPSDM Kota Bekasi. Dalam pengelolaan SIAP Kota Bekasi, BKPSDM Kota Bekasi saat ini memiliki pegawai sejumlah 62 (enam puluh dua) orang dengan jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas sebanyak 3 (tiga) orang, Diploma IV sebanyak 1 (satu) orang, Strata I sebanyak 32 (tiga puluh dua) orang dan Strata II sebanyak 21 (dua puluh satu) orang (BKPSDM Kota Bekasi, 2025), ketersediaan SDM ini membantu pengelolaan kepegawaian di lingkungan Pemkot Bekasi untuk kemudian bekerja sama dengan pengelola kepegawaian yang ada pada 44 (empat puluh empat) perangkat daerah di Kota Bekasi.

Dalam mengelola SIAP Kota Bekasi juga dibutuhkan sarana dan prasarana yang mendukung, yaitu komputer, jaringan internet, printer dan *scanner* dan semua sarana prasarana ini telah dimiliki secara lengkap oleh BKPSDM Kota Bekasi (Perwal 20/2017). Dalam aplikasi SIAP Kota Bekasi telah memiliki data kepegawaian yang dapat diakses secara *realtime* dan dengan akurasi yang tinggi, sehingga ini menjadi strategi dalam digitalisasi pengelolaan kepegawaian. Terdapat beberapa fitur yang dimiliki oleh SIAP Kota Bekasi untuk mempermudah pengelolaan kepegawaian secara digital yaitu dengan fitur untuk pengelolaan peremajaan data induk pegawai, fitur layanan kepegawaian, fitur *download*, menu laporan berupa, menu *utility tools* (Perwal 20/2017). SIAP Kota Bekasi yang merupakan bentuk pelayanan administrasi yang dilakukan secara *online* berbasis *website* dan telah terintegrasi yang berisi data induk dan dokumen aparatur yang dapat diakses melalui <https://siap.bekasikota.go.id/>.

Evaluasi *process* yaitu untuk menilai pelaksanaan kebijakan. Evaluasi *process* pada aplikasi SIAP Kota Bekasi untuk menilai sejauh mana aplikasi ini membantu dalam proses pengelolaan kepegawaian di Pemkot Bekasi menjadi lebih baik. Berdasarkan data BKPSDM Kota Bekasi (2023), dalam proses rancang bangun aplikasi SIAP Kota Bekasi ini menjadi suatu solusi dari masalah yang dialami dalam pengelolaan administrasi. Sehingga aplikasi SIAP Kota Bekasi menjadi sebuah solusi yang mulai dikembangkan sejak tahun 2015 dan aktif digunakan pada tahun 2017.

Dalam prosesnya BKPSDM Kota Bekasi telah melakukan sosialisasi kepada kelompok target, hal ini dilakukan saat tahapan uji coba dan evaluasi sebelum aplikasi SIAP Kota Bekasi aktif digunakan di lingkungan Pemerintah Kota Bekasi (BKPSDM Kota Bekasi, 2023). Dalam proses pelaksanaan SIAP Kota Bekasi telah berjalan dengan optimal sesuai dengan standar operasional prosedur (*SOP*) yang ada dan dipertegas dengan peraturan pendukung yang mengatur tentang aplikasi SIAP Kota Bekasi terdapat dalam Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 49.A Tahun 2016 tentang Integrasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Lingkungan Pemkot Bekasi (*Perwal 49.A/2016*) ini menjadi rangkaian regulasi yang mengatur tentang aplikasi SIAP Kota Bekasi.

Evaluasi *product* yaitu untuk menilai manfaat dan kepuasan dari penerima manfaat. Evaluasi *product* dari aplikasi SIAP Kota Bekasi dapat dilihat dari adanya perubahan yang terjadi dan menjadi solusi bagi pengelolaan kepegawaian di lingkungan Pemkot Bekasi. SIAP Kota Bekasi telah mengubah kebiasaan yang semula dilakukan secara manual saat ini dapat dilakukan secara digital. Perubahan ini tercermin dari prestasi yang dihasilkan SIAP Kota Bekasi sebagai aplikasi kepegawaian. Aplikasi SIAP Kota Bekasi juga mendukung sistem *merit* di Pemkot Bekasi, di mana terdapat 8 (delapan) aspek yaitu Perencanaan Kebutuhan, Pengadaan, Pengembangan Karir, Promosi dan Mutasi, Manajemen Kinerja, Penggajian, Penghargaan dan Disiplin, Perlindungan dan Pelayanan, serta Sistem Informasi. Pada tahun 2024 capaian indeks sistem *merit* Pemerintah Kota Bekasi memperoleh hasil akhir 334,5 dan pada tahun 2025 sebesar 335 berdasarkan Keputusan Wali Kota Bekasi Nomor 000.8.6/Kep.386-Org/VII/2025 tentang Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Bekasi Tahun 2025.

Seljalan dengan hal tersebut aplikasi SIAP Kota Bekasi juga telah memenuhi *maturity level 5* (lima), hal ini menggambarkan bahwa kapabilitas fungsi optimum telah tercapai (Pemerintah Kota Bekasi, 2024). Dalam pengelolaan kepegawaian di Pemkot Bekasi SIAP Kota Bekasi memiliki prestasi yang baik, berdasarkan BKPSDM Kota Bekasi (2023) adapun pada tahun 2023 BKPSDM Kota Bekasi meraih *Innovative Leadership* oleh Kepala BKPSDM Kota Bekasi, Penghargaan Inovasi *SUNMORI*, Inovasi Terbaik III kategori Inovasi Daerah Kota Bekasi. Selanjutnya pada tingkat nasional, SIAP Kota Bekasi juga memiliki prestasi yang

baik yaitu apresiasi mitra kerja terbaik dengan Peringkat I dalam Kategori Pemutakhiran Data Mandiri dan Anomali Data dari Kantor Regional III Badan Kepegawaian Negara (*Kanreg III BKN*) dan memenangkan *BKN Award 2023* pada peringkat III atas capaian dalam penerapan pemanfaatan data SI dan CAT. Berdasarkan laporan *progress* integrasi antara aplikasi kepegawaian SIAP Kota Bekasi dengan Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara Badan Kepegawaian Negara (*SIASN BKN*) sudah mencapai target 100% (*Kanreg III BKN*, 2025).

Aplikasi SIAP Kota Bekasi memberikan kemudahan dalam pengelolaan kepegawaian, meskipun memang dalam pelaksanaannya belum berjalan dengan sempurna. Berdasarkan BKPSDM Kota Bekasi (2023), data tahun 2023 tentang Survei Kepuasan Masyarakat (*SKM*) mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan BKPSDM Kota Bekasi melalui aplikasi SIAP Kota Bekasi yaitu sebesar 83,65, jika merujuk dari angka nilai ini merupakan angka yang baik. Akan tetapi, hasil ini turun dari penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan bahkan angka ini lebih rendah dari capaian *SKM* BKPSDM Kota Bekasi pada tahun 2020 (BKPSDM Kota Bekasi, 2023). Hasil ini bertentangan dengan konsep di mana teknologi harusnya dapat memudahkan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Penurunan ini menunjukkan BKPSDM Kota Bekasi masih perlu berbenah agar SIAP Kota Bekasi penggunaannya menjadi lebih optimal yang bisa dirasakan oleh semua aparatur.

#### 4. CONCLUSION

Evaluasi kebijakan *e-government* melalui penerapan Sistem Informasi Aparatur (SIAP) di Pemerintah Kota Bekasi menggunakan model *CIPP* menunjukkan bahwa pelaksanaannya telah memberikan dampak signifikan terhadap transformasi pengelolaan kepegawaian dari sistem manual menjadi terdigitalisasi. SIAP Kota Bekasi telah memenuhi elemen *context* dengan kemampuannya dalam mengatasi berbagai kendala administrasi, sehingga layanan kepegawaian menjadi lebih efektif dan efisien.

Dari sisi *input*, sistem ini dikelola oleh sumber daya manusia yang kompeten, didukung oleh standar operasional prosedur (SOP), sarana, prasarana, serta kemampuan finansial yang memadai. Pada elemen *process*, pelaksanaan SIAP berjalan dengan optimal sesuai ketentuan dan mekanisme yang telah ditetapkan. Namun, pada elemen *product*, hasil yang dicapai belum sepenuhnya optimal. Meskipun SIAP Kota Bekasi telah meraih berbagai prestasi di tingkat kota maupun nasional, tingkat kepuasan pengguna masih belum maksimal, sebagaimana tercermin dari penurunan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (*SKM*).

Untuk itu, diperlukan upaya berkelanjutan guna memaksimalkan hasil evaluasi sebagai dasar peningkatan kualitas layanan. Peningkatan tersebut dapat dilakukan melalui pengembangan sistem dengan menambahkan fitur yang sesuai kebutuhan pengguna, pembaruan data secara berkala baik oleh individu maupun pengelola kepegawaian, serta penyertaan dokumen pendukung yang disetujui oleh BKPSDM Kota Bekasi sebagai *leading sector*.

Selain itu, perlu dilakukan sosialisasi tentang pentingnya pembaruan data pribadi kepada pegawai, optimalisasi kompetensi SDM agar adaptif terhadap perkembangan teknologi, serta pelaksanaan pemantauan dan evaluasi berkala agar kebijakan tetap relevan dengan kebutuhan pengguna. Penambahan fitur *helpdesk* berupa *live chat*, video tutorial, dan *frequently asked questions (FAQ)* pada laman awal aplikasi juga dapat menjadi solusi untuk mempercepat penyelesaian masalah pengguna. Dengan demikian, tujuan utama SIAP Kota Bekasi sebagai inovasi *e-government* dalam meningkatkan kualitas pengelolaan kepegawaian dapat tercapai, sekaligus meningkatkan kepuasan pengguna secara berkelanjutan.

#### REFERENCES

- Bappenas. (2023). *Peta jalan tujuan pembangunan berkelanjutan 2023–2030*. <https://sdgs.bappenas.go.id/website/wp-content/uploads/2024/04/Peta-Jalan-SDGs-2023-2030-Ind.pdf>
- Bekasi Kota. (2024). *Reviu dan evaluasi SPBE Kota Bekasi tahun 2023*. <https://www.bekasikota.go.id/detail/reviu-dan-evaluasi-spbe-kota-bekasi-tahun-2023>
- BKPSDM Kota Bekasi. (2023). *Innovative leadership BKPSDM Kota Bekasi*.
- BKPSDM Kota Bekasi. (2023). *Inovasi terbaik III kategori inovasi daerah Kota Bekasi*.
- BKPSDM Kota Bekasi. (2023). *Kerangka acuan kerja kegiatan pengadaan, pemberhentian dan informasi kepegawaian ASN dan sub kegiatan pengelolaan sistem informasi kepegawaian*.
- BKPSDM Kota Bekasi. (2023). *Penghargaan inovasi SUNMORI*.
- BKPSDM Kota Bekasi. (2023). *Rancang bangun SIAP Kota Bekasi*.
- BKPSDM Kota Bekasi. (2023). *Transformasi digital layanan kepegawaian*.
- BKPSDM Kota Bekasi. (2025). *Data pegawai BKPSDM Kota Bekasi*.
- Bowen, G. A. (2009). Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative research journal*, 9(2), 27-40. <https://doi.org/10.3316/QRJ0902027>
- Chung, C. S. (2020). *Developing digital governance: South Korea as a global digital government leader*. Routledge.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Kanreg III BKN. (2025). *Laporan progress integrasi*.
- Keputusan Wali Kota Bekasi Nomor 000.8.6/Kep.386-Org/VII/2025 tentang Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Bekasi Tahun 2025.

- Menpan RB. (2023). *Berkenalan dengan konsep reformasi birokrasi general dan reformasi birokrasi tematik*. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/berkenalan-dengan-konsep-reformasi-birokrasi-general-dan-reformasi-birokrasi-tematik>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Neuman, W. L. (2013). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches* (7th ed.). Pearson Education Limited.
- OECD. (2016). *Digital government strategies for transforming public services in the welfare areas*.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2023). *Pelayanan publik kita masih buruk*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk>
- Othman, M. H., & Razali, R. (2018). Whole of government critical success factors towards integrated e-government services: A preliminary review. *Jurnal Pengurusan*, 53, 73–82. <https://doi.org/10.17576/pengurusan-2018-53-07>
- Pemerintah Kota Bekasi. (2024). *Narasi indikator 36 tingkat kematangan layanan kepegawaian*.
- Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 3 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 20 Tahun 2017 tentang Sistem Informasi Aparatur di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi.
- Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 49.A Tahun 2016 tentang Integrasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Lingkungan Pemerintah Kota Bekasi.
- Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pedoman Pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Rakhmansyah, M. (2016). Evaluation of product and service e-procurement policy within the environment of Tangerang Municipal Government. *Global Journal of Political Science and Administration*, 3(6), 45–60.
- Stufflebeam, D., & Coryn, C. L. (2014). *Evaluation theory, models, and applications* (2nd ed.). Jossey-Bass.
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of e-government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Yadav, R., & Rani, J. (2023). *E-governance: Concept, strategy, and its implication*. Marsland Press: *Journal of American Science*. <http://www.dx.doi.org/10.7537/marsjas180622.07>