
PELAYANAN ASN MELALUI SUMEDANG SIMPATI ACADEMY (SSA) DI KABUPATEN SUMEDANG

Shofwan Hendrayawan*¹, Anisah Yulia Ningsih², Dini Marini³, Irmala Regina Wati⁴,
Nisa Fauziah⁵, Resti Yuliani⁶

^{1,2,3,4,5,6} Prodi Administrasi Publk, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas April

Article Info

Article history:

Received Jun 12, 20xx

Revised Aug 20, 20xx

Accepted Aug 26, 20xx

Keywords:

Public Service Management
Information Technology
Sumedang Simpati Academy
Public Administration

ABSTRACT

This study aims to find out, to obtain objective data and information regarding ASN through the Sumedang Simpati Academy (SSA) at the Civil Service Agency and Human Resource Development in Sumedang Regency. The method used in this research is a qualitative research method with a descriptive type. The technique of determining the formal research is purposive sampling. With research informants, namely the Head of the Apparatus Competency Development Sector, the Head Of The Sub-Sector Of Managerial Competency Development, the Head Of The Planning And Evaluation Sub-Sector Of Apparatus Competency Development, the Head Of The Sub-Sector Of Technical And Functional Competency Development, and Staff. Data collection techniques used are library research and field studies which consist of observation, interviews and documentation. While the data processing procedures in this study are data reduction, data display, and data conclusion drawing/verification. The final results of this study conclude that the ASN through the Sumedang Sympathy Academy (SSA) at the Sumedang Regency Personnel and Human Resource Development Agency is already good enough in providing services to the (ASN).



Copyright © 2022 JRPA. All rights reserved.

Corresponding Author:

Shofwan Hendrayawan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sebelas April
Email: shofwan_hendrayawan@unsap.ac.id

1. INTRODUCTION

Aparatur Sipil Negara atau ASN dituntut untuk lebih profesional dalam melaksanakan tugasnya maupun dalam pelaksanaan pelayanan kepada publik yang juga didasari oleh kompetensi di bidangnya masing-masing seiring dengan agenda reformasi birokrasi yang telah dicanangkan oleh Pemerintah. Pelayanan mempengaruhi secara luas seluruh bidang pemerintahan dan kemasyarakatan.

Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kas mata (tidak dapat diraba) yang dapat terjadi sebagai akibat dari adanya suatu interaksi antara unsur konsumen yang membutuhkan pelayanan dengan unsur karyawan yang memberikan pelayanan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan oleh pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan dan memenuhi kebutuhan dari konsumen/pelanggan (Gronross dalam Maulidiah, 2014). Pelayanan yang baik haruslah disesuaikan dengan kepentingan masyarakat sehingga memberikan dampak luas. Tidak hanya itu, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memenuhi asas-asas pelayanan yang tertuang di KEPMENPAN-RB Nomor 63 Tahun 2003 yang terdiri dari;

1. Transparansi;
2. Akuntabilitas;
3. Kondisional;
4. Partisipatif;
5. Kesamaan hak; dan
6. Keseimbangan hak dan kewajiban. (Zaenal, 2015)

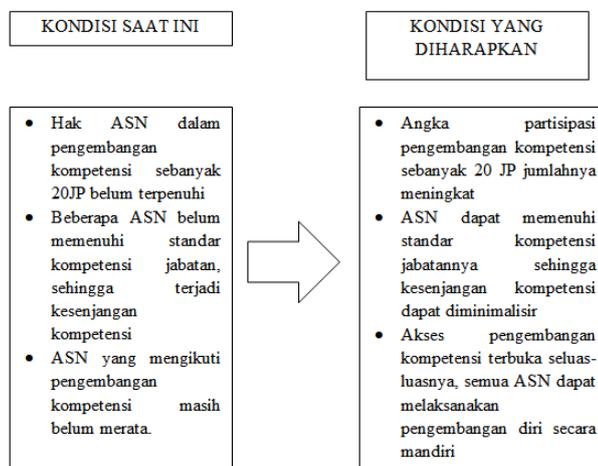
Untuk mewujudkan pelayanan yang prima, diperlukan peningkatan kualitas pelayanan menyangkut aparatur, infrastruktur, dan peningkatan sistem pelayanan secara berkelanjutan. Selain itu, dalam mewujudkan profesionalitas pelayanan pada ASN tersebut, perlu adanya dukungan melalui kebijakan-kebijakan yang terencana dan terarah dalam tahapan-tahapan pengelolaan kepegawaian, khususnya dalam pengembangan kompetensi pegawai.

Kabupaten Sumedang merupakan salah satu Kabupaten di Indonesia yang mengembangkan teknologi dengan maksud guna meningkatkan profesional ASN di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang. Pemerintah Kabupaten Sumedang meluncurkan platform digital berupa pelatihan pengembangan berbasis teknologi yang bernama Sumedang Simpati Academy (SSA).

SSA hadir sebagai platform pengembangan kompetensi yang mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sebagai salah satu alternatif pemenuhan hak pengembangan kompetensi ASN yang lebih fleksibel, efektif, dan efisien. Adapun tujuan dari diciptakannya platform SSA ini adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pengembangan kompetensi;
2. Memperluas akses bagi ASN dalam mengembangkan kompetensi secara berkesinambungan; dan
3. Mempercepat peningkatan kompetensi dan kinerja ASN Kabupaten Sumedang.

Dengan adanya platform SSA dapat meningkatkan pelayanan Pemerintah Kabupaten Sumedang khususnya Badan Kepegawain dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Sumedang dalam kegiatan pelatihan dan pengembangan bagi ASN di Kabupaten Sumedang. Para ASN selaku peserta pelatihan dapat mengakses sumber belajar yang beragam seperti teks, video, dan forum diskusi secara online (dimana pun dan kapanpun). Metode pelatihan yang diterapkan dalam SSA adalah metode Flipped dimana peserta belajar mandiri secara *a-sinkronus* yang kemudian dikolaborasi dan konfirmasi bersama narasumber secara *sinkronus* melalui *virtual meeting*. Tidak hanya itu, adanya platform SSA ini dapat mengatasi gap kondisi ASN saat ini dengan kondisi ASN yang diharapkan. Adapun gap *mapping* kondisi ASN digambarkan sebagai berikut.



Gambar 1. Gap Mapping Kondisi ASN di Kabupaten Sumedang

Observasi awal yang peneliti lakukan terhadap pelayanan ASN melalui SSA, diperoleh beberapa indikasi belum optimalnya pelayanan yang diberikan BKPSDM terhadap ASN melalui SSA di Kabupaten Sumedang, sebagai berikut:

1. Kurangnya fasilitas yang menunjang dalam pelayanan ASN di BKPSDM;
2. Kurangnya kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada ASN yang dapat dilihat dari segi pemberian informasi kepada ASN yang terkadang masih kurang dipahami oleh pengguna pelayanan SSA;
3. Terdapat keterlambatan jam kerja dalam pemberian pelayanan ASN yang disebabkan karena *error*nya sistem SSA itu sendiri;
4. Kurang optimalnya jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan ASN melalui SSA seperti adanya agenda diluar kegiatan pelayanan ASN melalui SSA; dan
5. Adanya perbedaan dalam pemberian pelayanan ASN melalui SSA. Hal ini dilihat dari adanya pelayanan ASN yang didasarkan pada tingkat pendidikan.

Indikasi masalah yang ditemukan di lapangan, menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan publik perlu memperhatikan fasilitas, ketepatan waktu pelayanan, perilaku petugas pelayanan dan keterampilan petugas pelayanan. Sebagaimana hasil penelitian Hermayanty dkk (2021) memaparkan bahwa sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang tidak memadai menghambat proses pemberian pelayanan kepada publik. Selanjutnya penelitian Hartanto (2018) menjelaskan kurangnya sarana dan prasarana dalam pemberian pelayanan menyebabkan pelayanan yang diberikan tidak dapat diselesaikan sesuai dengan waktu pelayanan.

Dengan rujukan hasil penelitian terdahulu tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai pelayanan yang dilihat dari dimensi pelayanan menurut Tjiptono (2014) yang terdiri dari:

- 1) *Tangibles* (berwujud);
- 2) *Reliability* (kehandalan);
- 3) *Responsiveness* (tanggap);
- 4) *Assurance* (jaminan); dan
- 5) *Empathy* (empati).

Dengan demikian yang menjadi fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan ASN melalui SSA di Kabupaten Sumedang, dan yang menjadi tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kondisi pelayanan ASN melalui SSA di Kabupaten Sumedang.

2. METHOD

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2017).

Metode penelitian kualitatif ini digunakan karena dianggap lebih mudah dalam menyesuaikan dengan kenyataan-kenyataan yang dihadapi dilapangan. Hal ini sesuai dengan pendapat Moelong (2014) sebagai berikut:

1. Dapat menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan-kenyataan ganda
2. Metode ini menyajikan secara langsung hakekat hubungan antara penelitian dan responden
3. Metode ini lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penjamin pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi

Objek dan informasi penelitian kualitatif menjelaskan objek penelitian yang menjadi fokus dan lokus penelitian ini adalah pegawai Bidang Pengembangan Kompetensi Aparatur di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumedang yang berhubungan dengan pelayanan ASN melalui Sumedang Simpati *Academy* (SSA).

Dalam penelitian ini menentukan informan dengan menggunakan teknik purposive. Purposive Sampling adalah teknik yang dilakukan dengan pertimbangan tertentu, bukan berdasarkan setrta, daerah, tetapi berdasarkan tujuan dari penelitian (Winarno, 2013).

Adapun yang ditentukan menjadi informan dalam penelitian ini adalah para pelaksana yang dianggap memiliki otoritas, informasi serta terlibat di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Sumedang. Maka yang dijadikan informan atau sasaran adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Informan Penelitian

NO	UNSUR	JUMLAH
1.	Kepala Bagian Pengembangan Kompetensi	1
2.	Kepala sub bidang pengembangan kompetensi teknis dan pengembangan	1
3.	Analisis Kepegawaian Ahli Muda	1
4.	Staf bagian pengembangan kompetensi	1
Jumlah		4

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yang terdiri dari studi kepustakaan dan studi lapangan (observasi, wawancara, dan dokumentasi). Selanjutnya pengolahan data yang akan dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

3. RESULTS AND DISCUSSION

Pelayanan merupakan proses kegiatan melayani secara rutin agar berkesinambungannya meliputi seluruh kehidupan orang lain dalam masyarakat. Dimana yang dulunya sistem pelayanan publik masih dilakukan secara manual, saat ini harus mulai dilakukan sebuah inovasi teknologi untuk memudahkan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Inovasi berupa Sumedang Simpati Academy sebagai platform pengembangan kompetensi yang mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sebagai salah satu alternatif pemenuhan hak pengembangan kompetensi ASN yang lebih fleksibel efektif dan Tentu saja sangat efisien Sumedang Simpati Academy (SSA).

SSA berisikan sebuah sumber belajar yang beragam seperti teks video dan forum diskusi secara online kapanpun dan dimanapun secara fleksibel dengan penerapan metode flip mendorong terjadinya pelibatan peserta untuk belajar mandiri. Pengembangan kompetensi yang lebih beragam SSA berkontribusi dalam mewujudkan ASN yang profesional ditandai dengan meningkatnya indeks profesionalitas ASN di Kabupaten Sumedang Sekian.

Dengan demikian SSA mendukung pelaksanaan pelayanan aparatur berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar kualitas pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan, biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan hasil keseluruhan pelayanan ASN melalui SSA di BKPSDM Kabupaten Sumedang sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Penelitian Pelayanan ASN melalui Sumedang Simpati Academy (SSA) di Kabupaten Sumedang

NO	DIMENSI	INDIKATOR	HASIL PENELITIAN
1	Tangible (berwujud)	a. Fasilitas operasional	Fasilitas yang digunakan dalam pelayanan oleh Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia sudah canggih dan sudah menunjang dalam pelayanan ASN seperti dalam pelayanan online yaitu dengan melalui Sumedang Simpati Academy (SSA) dan dengan menambahkan <i>Learning Management System (LMS)</i> .
		b. Infrastruktur pendukung	Infrastruktur tidak difokuskan karena regenerasi didukung oleh keputusan bupati dan adanya dukungan dari Dinas Komunikasi dan Statistika Persandian dan Statistik (Diskominfo Sanditik) dalam pelaksanaan Sumedang Simpati Academy (SSA). Sehingga proses berjalan dengan lancar. Selain itu, untuk kedepannya akan diadakan pembuatan laboratorium komputer untuk meningkatkan kompetensi pegawai di tahun 2024. Hal ini sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2015, yang menyebutkan infrastruktur merupakan fasilitas

				teknis, fisik, sistem perangkat keras dan lunak, yang diperlukan untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat dan mendukung jaringan struktur agar pertumbuhan ekonomi dan sosial masyarakat dapat berjalan dengan baik.
2	Reliability (kehandalan)	a. Menyampaikan informasi yang jelas		Informasi yang diberikan pegawai dalam pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) melalui Sumedang Simpati Academy (SSA) dapat dikatakan sudah jelas karena sudah tercantum dalam pedoman dan disampaikan juga melalui grup whatsapp untuk memudahkan calon Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam proses pelatihan. Sesuai dengan pedoman orientasi Sumedang Simpati Academy (SSA).
		b. Standar Kompetensi		Standar kompetensi pegawai minimal mampu menggunakan peralatan komputer dan juga materi-materi pelatihan yang. Dengan adanya dukungan dari tim dinas pendidikan dan tim teknis sebagai pembuat modul pembelajaran dibagi menjadi 2 pembelajaran yaitu Sinkronus dan A-Sinkronus. Standar kompetensi dapat diukur juga sesuai dengan bidangnya masing-masing. Hal ini tercantum dalam Undang-Undang Nomor 5 pasal 3 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara menyebutkan bahwa "Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai profesi salah satunya berlandaskan pada prinsip kompetensi yang diperlukan sesuai dengan bidang tugas".
3	Responsiveness (tanggap)	a. Kesigapan dalam melayani		Kesigapan pegawai dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan baik karena ketika ada keluhan yang masuk maka akan langsung ditangani oleh tim Sumedang Simpati Academy (SSA) dan dapat dilakukan sendiri melalui <i>Learning Management System</i> (LMS). Dan untuk meminimalisir. Hal ini sudah tercantum dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.
		b. Ketepatan jam kerja pelayanan		Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam melakukan pelayanan melalui Sumedang Simpati Academy (SSA) dapat dikatakan sudah tepat waktu karena adanya sistem deadline tertentu yang mana jika tidak tepat waktu maka nilai yang didapat akan berkurang. Ketepatan jam kerja pelayanan yang dilakukan sesuai dengan Menpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4	Assurance (jaminan)	a. Jaminan tepat waktu dalam pelayanan		Pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) melalui Sumedang Simpati Academy (SSA) dapat memberikan jaminan tepat waktu karena sudah terjadwal dan adanya <i>deadline</i> tertentu. Yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Pasal 4 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang dimana penyelenggaraan pelayanan publik salah satunya harus berasaskan pada ketepatan waktu.
		b. Jaminan keamanan data pemohon		Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dapat memberikan keamanan data karena hal tersebut sudah dinaungi oleh BSSN dan hanya memasukan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Yang tercantum dalam Dasar Hukum Pergub 108 tahun 2020 tentang Kompetensi Terintegrasi.

5	Empathy (empati)	a. Mendahulukan kepentingan pemohon	Pegawai lebih mengutamakan kepentingan pelayanan dibanding kepentingan pribadi. Karena setiap pegawai harus bisa manage waktunya. Namun apabila ada kepentingan pribadi yang mendesak itu didahulukan. Dari pembahasan diatas dapat diperkuat dengan adanya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Pasal 4 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dimana penyelenggara pelayanan publik salah satunya harus berasaskan pada keprofesionalan.
		b. Tidak Membeda- bedakan	Pembedaan pegawai dalam pelayanan Sumedang Simpati Academy (SSA) dapat dilihat dari tingkat pendidikan, pengalaman, pemahaman komputer dan tergantung pada kebutuhannya. Dan sudah tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Pasal 4 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dimana penyelenggara pelayanan publik salah satunya harus berasaskan pada persamaan perlakuan/tidak diskriminasi.

Sumber: Hasil Penelitian 2023

Berdasarkan tabel di atas dalam pelayanan ASN melalui SSA di BKPSDM Kabupaten Sumedang, secara keseluruhan pelayanan ASN melalui SSA tersebut sudah terlaksana dengan baik. Hasil tersebut dapat dilihat dari *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) mendukung pelayanan ASN melalui SSA di BKPSDM Kabupaten Sumedang.

Tangible (berwujud) menunjukkan adanya fasilitas operasional yang digunakan dalam melakukan pelayanan sudah menunjang dan sudah canggih dengan berbasis online yaitu melalui SSA dengan menambahkan *Learning Management System* (LMS). Dengan fasilitas infrastruktur laboratorium komputer yang digunakan untuk meningkatkan kompetensi pegawai di tahun 2024. Sebagaimana dengan pendapat Tjiptono dan Gregorius (2016) mengemukakan fasilitas merupakan bentuk pelayanan bagi instansi terhadap pegawai agar menunjang kinerja dalam memenuhi kebutuhan pelayanan.

Kemudian *reliability* (kehandalan) dalam menyampaikan informasi sudah jelas dan bisa dipahami oleh ASN karena sudah tercantum di pedoman Sumedang Simpati Academy SSA, dengan standar kompetensi pegawai minimal mampu menggunakan peralatan komputer dan membuat modul pembelajaran dengan dukungan tim dinas pendidikan dan tim teknis. Selanjutnya untuk kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan baik karena keluhan yang masuk akan di handle sendiri oleh tim SSA sehingga ketepatan jam kerja pelayanan bisa dilakukan secara tepat waktu dan nilai yang didapat tidak akan berkurang.

Selain itu karena pelayanan ASN melalui SSA dapat memberikan jaminan tepat waktu karena sudah terjadwal serta dapat memberikan keamanan data yang sudah dinaungi oleh BSSN yang hanya memasukan Nomor Induk Pegawai (NIP). Dalam memberikan pelayanan pegawai memiliki empati yaitu akan mengutamakan kepentingan ASN dibandingkan kepentingan pribadi, tetapi disamping itu jika kepentingan pribadi sudah tidak bisa ditinggalkan maka yang didahulukan kepentingan pribadi tersebut. Selain itu tidak melakukan pembedaan dalam pelayanan SSA kepada ASN.

Dalam pemberian pelayanan kepada ASN melalui SSA masih terdapatnya hambatan dalam memberikan pelayanan tersebut yang mencakup Sikap dan tingkah laku pegawai dalam melaksanakan tugas namun tergantung bagaimana pegawai manage dirinya sendiri sehingga tingkah laku pegawai sesuai dengan aturan. Kemudian mengenai tanggapan pegawai terhadap keluhan dari ASN sudah bersifat terbuka dengan dibantu oleh tim admin yang mengelola grup WhatsApp. Selain itu, agar para pegawai dapat menaati peraturan yang ada di BKPSDM adalah dengan dilakukan evaluasi absen melalui e-office. Lalu mengenai kedisiplinan dalam pelaksanaan kerja pelayanan ini karena pelayanan yang diberikan berbasis online dan rata-rata pegawai sudah bisa melaksanakan pelayanan dengan tepat waktu. Dalam penempatan pegawai menekankan pada keahlian yang dimiliki untuk mempercepat pencapaian tujuan. Selanjutnya adanya beban kerja yang banyak tidak terlalu menghambat dalam pelayanan ASN melalui SSA karena pelayanan ASN melalui SSA bersifat fleksibel.

Terjadinya hambatan-hambatan tersebut akan menghambat kepada pencapaian keberhasilan pelayanan ASN melalui SSA. Seperti yang dikemukakan Moenir (2015) bahwa terdapat tiga faktor atau dimensi penghambat keberhasilan pelayanan yaitu:

1. Faktor kesadaran yaitu mengenai sikap dan tingkah laku pegawai dalam melaksanakan tugas, tanggapan pegawai terhadap keluhan;
2. faktor aturan yaitu mengenai pegawai telah mematuhi peraturan yang ada, kedisiplinan dalam pelaksanaan kerja; dan
3. faktor organisasi yaitu mengenai penempatan pegawai, dan beban kerja.

Oleh karena itu, seluruh hal yang menghambat pelayanan ini perlu adanya upaya untuk mengatasinya dengan baik. Meskipun tidak mungkin sempurna dalam pengupayaan mengatasi hambatan, setidaknya para pegawai telah berusaha melaksanakan tugas dalam melayani sesuai dengan arahan SOP yang dimiliki oleh setiap pegawai di bidang Pengembangan Kompetensi Aparatur.

Hardianyash (2018) menjelaskan beberapa upaya yang dapat dilakukan organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui:

1. Pengawasan, dapat dilakukan melalui pengawasan secara langsung dan pengawasan secara tidak langsung; dan
2. Perilaku birokrasi, dapat dilakukan dari aspek budaya birokrasi dan perilaku dalam memberikan pelayanan.

Adapun Ridwan dan Sudrajat (2009) berpendapat mengenai faktor-faktor pendukung yang sangat penting dalam pelayanan yakni:

- a. Faktor Hukum. Hukum akan mudah ditegakkan, jika aturan atau undang-undangnya sebagai sumber hukum mendukung terciptanya penegakan hukum. Artinya, peraturan perundang – undangan sesuai dengan kebutuhan untuk terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Aparatur Pemerintah. Aparatur pemerintah merupakan salah faktor terciptanya peningkatan pelayanan publik. Oleh karena itu aparat pemerintah merupakan unsur yang bekerja didalam praktik untuk memberikan pelayanan. Secara sosiologis aparat pemerintah mempunyai kedudukan atau peranan dalam terciptanya suatu pelayanan publik yang maksimal.
- c. Faktor Sarana. Penyelenggaraan pelayanan publik tidak akan berlangsung dengan lancar dan tertib, jika tanpa adanya suatu sarana atau fasilitas yang mendukungnya. Sarana itu mencakup tenaga manusia yang berpendidikan, organisasi yang baik, peralatan yang memadai dan keuangan yang cukup. Jika hal-hal yang demikian itu tidak terpenuhi, maka mustahil tujuan dari pelayanan publik akan tercapai dengan baik atau sesuai dengan harapan. Meskipun faktor-faktor hukum, aparat penegak hukum dan kesadaran hukum, masyarakat sudah dapat dipenuhi dengan baik namun jika fasilitas yang tersedia kurang memadai maka tidak akan terwujud suatu pelayanan publik yang baik.
- d. Faktor Masyarakat. Pada intinya penyelenggaraan pelayanan diperuntukkan untuk masyarakat dan oleh karenanya masyarakatlah yang memerlukan berbagai pelayanan dari pemerintah sebagai penguasa pemerintahan. Dengan kata lain masyarakat memiliki eksistensi dalam pelayanan, karena dalam konteks kemasyarakatan pelayanan publik berasal dari masyarakat (publik) utamanya adalah terciptanya kesejahteraan pelayanan publik seutuhnya. Oleh karena itu jika dipandang sudut tertentu, maka masyarakat dapat mempengaruhi terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, artinya masyarakat harus mendukung terhadap kegiatan peningkatan pelayanan publik yang diaktualisasikan melalui kesadaran hukum.

4. CONCLUSION

Infrastruktur penunjang pemberian pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) melalui Sumedang Simpati Academy (SSA) di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Sumedang sudah cukup menunjang karena pada dasarnya dalam pelayanan ASN melalui SSA ini tidak difokuskan pada infrastruktur. Namun tetap, infrastruktur dalam pemberian pelayanan akan ditingkatkan lagi dengan pembuatan laboratorium komputer.

Kemampuan dalam memberikan pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) melalui Sumedang Simpati Academy (SSA) di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Sumedang, sudah cukup baik hal ini dilihat dari adanya dukungan tim dinas pendidikan dan tim teknis. Selain itu, informasi yang diberikan sudah jelas karena sudah sesuai dengan pedoman Sumedang Simpati Academy (SSA). Namun informasi tambahan disampaikan melalui grup *whatsapp* yang telah disediakan.

Keterlambatan jam kerja dalam pemberian pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) melalui Sumedang Simpati Academy (SSA) di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Sumedang, dapat dikatakan belum sesuai karena pada dasarnya pelayanan yang diberikan sudah tepat waktu dan sudah sigap dalam melayani keluhan yang diterima termasuk sistem *error*.

Jaminan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) melalui Sumedang Simpati Academy (SSA) di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Sumedang, sudah baik karena sudah terjadwal dengan adanya tenggat waktu tertentu.

Pembedaan dalam pemberian pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) melalui Sumedang Simpati Academy (SSA) di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Sumedang, dikatakan sudah cukup sesuai karena pembedaan hanya diberikan kepada pegawai berdasarkan tingkat pendidikan, pengalaman, dan pemahaman komputer. Sehingga, dengan hal itu pegawai dapat lebih mengutamakan kepentingan pelayanan dibandingkan kepentingan pribadi.

REFERENCES

- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya)*. Gava Media.
- Hartanto, B. (2018). Kualitas Pelayanan Pembuatan Ktp Elektronik (E-Ktp) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis. *Journal Of Regional Public Administration (JRPA)*, 3(2), 20-26. Retrieved from <https://jurnal.ilmuadministrasisebelasapril.ac.id/index.php/jrpa/article/view/30>
- Hermayanty, I., Gumilar, A., Solahudin, A., Al Firdaus, M., Renaldi, O., & Maulana, R. F. (2021). Pelayanan Perpustakaan Tertutup Pada Masa Covid-19 Di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kabupaten Sumedang. *Journal Of Regional Public Administration (JRPA)*, 6(2), 87-96. Retrieved from <https://jurnal.ilmuadministrasisebelasapril.ac.id/index.php/jrpa/article/view/83>
- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Maulidiah, Sri. (2014). *Pelayanan Publik*. Bandung: Indra Prahasta.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moleong, L.J. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2016). *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Winarno. (2013). *Metode Penelitian Dalam Pendidikan Jasmani*. Malang: UM Press.
- Zaenal, M. Laksana, W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.