

## **EFEKTIVITAS UPAYA BKPSDM KABUPATEN MALANG DALAM MEMAKSIMALKAN PENGGUNAAN SAPK TERHADAP PEREMAJAAN DATA DAN PEMBERKASAN USULAN PENSIUN**

***Vina Erika Sari Defi<sup>1</sup>, Mas'ud Said<sup>2</sup>, Retno Wulan Sekarsari<sup>3</sup>***

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,  
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia  
E-mail: [vinaerika1234@gmail.com](mailto:vinaerika1234@gmail.com)*

### **ABSTRAK**

*Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Malang termasuk dalam perangkat daerah yang melakukan pelayanan publik dalam bentuk pelayanan kepegawaian, salah satunya yaitu pelayanan pensiun pegawai negeri sipil dengan menggunakan SAPK. SAPK adalah sistem aplikasi online yang sangat penting dalam penggunaan untuk menginput data – data kepegawaian PNS/ASN, memudahkan proses pelayanan sehingga data – data PNS/ASN dapat dilakukan dengan cepat dan akurat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemanfaatan SAPK terhadap peremajaan data dan pelayanan pemberkasan usulan pensiun, faktor penghambat dan pendukung penggunaan SAPK terhadap peremajaan data dan pemberkasan usulan pensiun, serta upaya dalam mengatasi permasalahan dalam penggunaan SAPK terhadap peremajaan data dan pemberkasan usulan pensiun di BKPSDM Kabupaten Malang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Adapun hasil dari penelitian menunjukkan bahwa SAPK dinilai sudah efektif terhadap peremajaan data dan pemberkasan usulan pensiun karena mempermudah pekerjaan pegawai, mempersingkat waktu penanganan berkas masuk, menghemat biaya operasional, serta mendapatkan data PNS/ASN dengan akurat. Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa upaya BKPSDM dalam memaksimalkan penggunaan SAPK terhadap peremajaan data dan pemberkasan usulan pensiun dapat dikatakan efektif. Faktor pendukung yakni letak geografis, sarana dan prasarana memadai, kinerja pegawai yang profesional, konektivitas internet yang lancar, dan data ter-update dari pengusul. Faktor penghambat yakni jaringan internet/server bermasalah, kekeliruan nip, berkas yang diusulkan terkadang kurang lengkap/tidak yang terbaru, tidak bisa menyimpan data pada peremajaan data*

**Kata Kunci :** Pelayanan publik, SAPK, Peremajaan data, Pemberkasan usulan pensiun

### **Pendahuluan**

Pengembangan teknologi yang semakin cepat dan informasi yang mudah diakses sehingga menyebar luas menuntut sebuah instansi pemerintahan untuk semakin berbenah. Penggunaan sistem aplikasi berbasis teknologi dapat membantu pelayanan dalam berbagai bidang. Penggunaan sistem aplikasi penerimaan berkas usulan masuk diharapkan dapat membantu petugas pelayanan kepegawaian dalam pengelolaan berkas usulan yang lebih baik, efektif, dan efisien. Penggunaan media elektronik diharapkan dapat membantu pihak pengelola arsip untuk mengelola dokumen dengan baik sehingga lebih efektif dan efisien, baik dalam hal penyimpanan, pengelolaan, pendistribusian dan perawatan dokumen (Sugiarto, 2005).

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang

diberikan. Dalam hal ini Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) sebagai instansi pemerintahan memiliki peran penting dalam pelayanan publik dan harus memiliki kualitas dalam melayani ASN/PNS.

Belum terintegrasinya data PNS satu sama lain kerap mengakibatkan terjadinya duplikasi data yang kemudian menyebabkan inefisiensi dalam penanganan masalah kepegawaian. Menyikapi hal tersebut BKN mengembangkan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) *online* yang menggunakan satu basis data PNS. Tujuan lebih lanjut dari sistem tersebut adalah mewujudkan data kepegawaian yang mutakhir disetiap instansi pusat maupun daerah yang terintegrasi secara nasional dalam sistem aplikasi pelayanan kepegawaian, sehingga akan meningkatkan pelayanan di bidang kepegawaian secara transparan dan objektif. Dalam pengelolaannya, pada sistem ini juga terdapat pemutakhiran data yang dinamakan peremajaan data. Peremajaan data yaitu pemutakhiran data PNS yang *ter-update* guna mempunyai data / informasi yang

akurat dan mudah saat pencarian karena melalui sistem aplikasi.

Berdasarkan hasil observasi, penulis melihat bahwa terdapat beberapa akar masalah dalam penggunaan SAPK saat peremajaan data dan pemberkasan usulan pensiun, yaitu banyak data fisik yang kurang lengkap/tidak terbaru dari pengusul, terjadi kekeliruan NIP, jaringan internet/server bermasalah, Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Efektivitas Upaya Bkpsdm Dalam Memaksimalkan Penggunaan Sapk Terhadap Peremajaan Data Dan Pemberkasan Usulan Pensiun”**

#### **Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pemanfaatan SAPK terhadap peremajaan data dalam pelayanan pemberkasan usulan pensiun hingga pengusul mendapatkan SK Pensiun di BKPSDM Kabupaten Malang?
2. Apa yang menjadi faktor penghambat dan pendukung penggunaan SAPK terhadap peremajaan data dan pemberkasan usulan pensiun di BKPSDM?
3. Bagaimana upaya untuk mengatasi permasalahan dalam penggunaan SAPK terhadap peremajaan data dan pemberkasan usulan pensiun di BKPSDM?

#### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pemanfaatan SAPK terhadap peremajaan data dalam pelayanan pemberkasan usulan pensiun hingga pengusul mendapatkan SK Pensiun di BKPSDM Kabupaten Malang.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung penggunaan SAPK terhadap peremajaan data dan pemberkasan usulan pensiun di BKPSDM Kabupaten Malang.
3. Untuk mengetahui upaya dalam mengatasi permasalahan saat penggunaan SAPK terhadap peremajaan data dan pemberkasan usulan pensiun di BKPSDM Kabupaten Malang.

#### **Manfaat Penulisan**

1. Manfaat Teoritis  
Secara teoritis, memberikan informasi dan pengetahuan kepada pembaca tentang efektivitas, layanan berbasis online, SAPK, pemberkasan data di BKPSDM Kabupaten Malang.
2. Manfaat Praktis
  - a. Manfaat bagi Pemerintah  
Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dan pedoman oleh pemerintah dalam penggunaan SAPK, pemberkasan usulan pensiun, implementasi kebijakan di masa mendatang dan sebagai bahan evaluasi di BKPSDM Kabupaten Malang untuk kedepannya.
  - b. Manfaat bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan, wawasan, dan informasi tentang tujuan utama dibentuknya SAPK dalam hal memudahkan PNS dalam usulan pemberkasan.

#### **c. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan, pengetahuan serta pemahaman dalam salah satu proses pelayanan publik yaitu penggunaan SAPK terhadap peremajaan data dan pemberkasan usulan pensiun di BKPSDM Kabupaten Malang.

### **Tinjauan Pustaka**

#### **Penelitian Terdahulu**

1. Wasiah Sufi dan Dwi Herlina (2017) dengan judul Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Berbasis Online Pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Pekanbaru. Dalam penelitiannya ia mengemukakan bahwa penerapan SAPK online di BKD Kota Pekanbaru sudah terlaksana, namun pengguna sistem (user) yang ada di BKS belum mampu menggunakan dan memanfaatkan sistem secara maksimal. Penerapan SAPK berbasis online ini juga memberikan beberapa manfaat dan keunggulan, diantaranya yaitu memfasilitasi pelayanan kepegawaian yang terintegrasi mulai usulan dari instansi, proses penerapan persetujuan, apabila terdapat penambahan maupun pengembangan aplikasi SAPK, maka cukup disisi server di BKN Pusat, kemudahan akses dengan menggunakan aplikasi web browser dan disisi pengguna tidak membutuhkan ruang penyimpanan yang besar.
2. Ventica Cardea (2021) dengan judul Efektivitas Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Dalam Pengurusan Dokumen Kepegawaian Pada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru. Dalam penelitiannya mengemukakan bahwa penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) dalam pengurusan dokumen kepegawaian secara keseluruhan sudah efektif dari segi kinerja, informasi, biaya, kontrol, efisien dan layanan. Namun dari beberapa indikator penulis mengemukakan beberapa masalah sehingga diperlukannya pengembangan lebih lanjut pada Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) pada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru. Beberapa masalah dalam penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) tersebut yaitu masalah pada jaringan sehingga sistem dapat terganggu dalam pengoperasiannya, masalah sistem yang biasa terjadi yaitu adanya bug, dan juga server pada aplikasi MYSAPK sering error dan down. Kemudian kelebihan dalam Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) diantaranya yaitu dengan adanya sistem tersebut informasi mengenai data kepegawaian yang diperoleh menjadi lebih akurat, lebih cepat

menginput berkas usulan yang masuk, dapat lebih mudah mencari dokumen kepegawaian saat diperlukan kembali. Efisiensi biaya terhadap perjalanan dinas, mempermudah aksesibilitas informasi, proses pelayanan menjadi lebih cepat, kinerja pegawai dan kinerja organisasi lebih terukur, dan SAPK dapat diakses dimana saja.

### **Pelayanan Publik**

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan mempunyai makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan / pengabdian secara professional dan proposional (Hayat, 2017:21).

Menurut UU Nomor 25/2009 Bab I Pasal 1 ayat (1), pengertian pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberi layanan untuk keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi itu sesuai dengan natura pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya.

### **Pemberkasan Usulan Pensiun**

Berkas dalam arti luas adalah informasi tertulis yang dapat digunakan sebagai alat komunikasi tertulis yang khusus berlaku untuk surat menyurat (Priansa, 2013). Sedangkan dalam arti sempit adalah alat untuk menyampaikan berita secara tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain. Pada instansi pemerintahan pemberkasan merupakan pengurusan dokumen mulai dari proses penanganan hingga pengelolaan dokumen yang berisi data – data atau informasi penting mengenai Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang tersimpan didalamnya agar tersimpan menjadi arsip dengan baik, sehingga dapat memudahkan proses pencarian dokumen. Setiap PNS yang telah berakhir masa tugas kerjanya harus memenuhi beberapa persyaratan berkas administrasi sesuai dengan alasan pensiun. Oleh karena itu pemberkasan usulan pensiun sangat penting bagi PNS yang ingin mengusulkan masa pensiunnya. pentingnya dalam pemberkasan dokumen / data kepegawaian dilakukan agar dokumen tersebut tetap terjaga informasi didalamnya dan tertata dengan baik.

Tidak lain dokumen tersebut berisi bukti – bukti fisik yang sewaktu – waktu akan diperlukan. Sehingga dokumen / data tersebut harus terjaga dengan baik demi kelancaran dalam proses administrasi kepegawaian.

### **E-government**

Menurut Indriajit (2002:36) *E-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. Berarti bahwa *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan pihak – pihak terkait antara instansi dengan pemerintah..

Fungsi E-Government sendiri tidak lain yaitu untuk bisa meningkatkan mutu dari pelayanan publik terlebih pelayanan publik yang prima dengan menggunakan pemanfaatan teknologi informasi. Serta komunikasi di dalam proses penyelenggaraan pemerintah daerah agar bisa terbentuk pemerintahan yang bersih, transparan serta agar bisa menjawab tuntutan perubahan dengan efektif dan efisien. Dalam prakteknya sekarang ini ditemui 4 model *E-Government* menurut Eril Obeit Choiri (2020) yaitu *Government to Citizen* (G2C), *Government to Employee* (G2E), *Government to Business* (G2B), *Government to Government* (G2G).

### **Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK)**

Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) adalah sistem teknologi informasi berbasis komputer yang disusun sedemikian rupa untuk pelayanan kepegawaian. Pemanfaatan teknologi informasi yang dimaksud adalah tidak lain untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam bidang pengolahan data dan pengelolaan informasi kepegawaian, agar mendapatkan data PNS (Pegawai Negeri Sipil) yang akurat melalui sistem informasi kepegawaian yang terintegrasi antar instansi BKN (Badan Kepegawaian Negara) dan Instansi Pusat serta Daerah (Perka BKN No. 20 Tahun 2008) dan keabsahan data bisa dipertanggungjawabkan.

Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) salah satu bentuk proses dari transformasi menuju *e-government* yang harus dilaksanakan, karena melalui proses tersebut pemerintah dapat mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi – instansi pemerintah bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang sudah seharusnya disediakan oleh pemerintah. Dalam pengimplementasiannya sistem ini juga harus didukung akan sarana dan prasarana yang memadai untuk mencapai sistem informasi yang efektif dan efisien dalam penggunaannya untuk input data.

## **Peremajaan Data**

Data menurut (Tata Sutabri, 2005:16) adalah bahan mentah yang diproses untuk menyajikan informasi. Data adalah sesuatu yang belum mempunyai arti bagi penerimanya dan masih memerlukan adanya pengolahan. Menurut (Inmon, 2005) data adalah kumpulan dari fakta, konsep, atau instruksi pada penyimpanan yang digunakan untuk komunikasi, perbaikan dan diproses secara otomatis yang mempresentasikan informasi yang dapat

## **Metode Penelitian**

### **Jenis Penelitian**

Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Creswell, J.W (2016) mengartikan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti masalah manusia dan sosial. Dimana peneliti akan melaporkan dari hasil penelitian berdasarkan laporan pandangan data dan analisa data yang didapatkan di lapangan, kemudian di deskripsikan dalam laporan penelitian secara rinci. Pemilihan penggunaan metode kualitatif deskriptif disebabkan karena sifat dari masalah yang akan diteliti adalah mendeskripsikan suatu masalah ataupun fenomena yang terjadi mengenai efektivitas SAPK terhadap peremajaan data dan pemberkasan usulan pensiun.

### **Fokus Penelitian**

Fokus penelitian adalah sesuatu yang ingin diteliti sehingga peneliti dapat merinci kembali bahasan yang akan diteliti. Penetapan fokus penelitian dilakukan agar peneliti dapat membuat keputusan yang tepat tentang data yang akan diperoleh. Menurut Moleong (2011) penentuan fokus penelitian memiliki dua tujuan. Pertama, penetapan fokus penelitian dalam membatasi studi. Kedua, penetapan fokus berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusif-eksklusif fakta masuk-keluar satu informasi yang baru diperoleh di lapangan. Dengan begitu, berikut fokus utama dalam penelitian ini :

1. Memfokuskan terhadap pemanfaatan SAPK terhadap peremajaan data dalam pelayanan pemberkasan usulan pensiun hingga pengusul mendapatkan SK Pensiun di BKPSDM Kabupaten Malang
  - a. Pemanfaatan SAPK dalam peremajaan data usulan pensiun
  - b. SOP (Standart Operational Procedur) dalam pelayanan pemberkasan usulan pensiun
  - c. Pelayanan pemberkasan usulan pensiun hingga pengusul mendapatkan SK Pensiun
2. Memfokuskan terhadap faktor pendukung dan penghambat dalam penggunaan SAPK terhadap proses peremajaan data dan pemberkasan usulan pensiun di BKPSDM Kabupaten Malang Memfokuskan upaya untuk

dimengerti oleh manusia. Berdasarkan pendapat tersebut dapat diartikan bahwa data merupakan bahan mentah atau bahan dasar yang perlu diolah lagi untuk dapat menghasilkan informasi yang valid dan dapat dimengerti oleh semua pihak yang membutuhkan. Peremajaan data adalah pemutakhiran data PNS terkini melalui media elektronik yang dilakukan oleh pengelola kepegawaian di Bidang Informasi Kepegawaian sesuai dengan kewenangan Kantor Regional dan selanjutnya disimpan dalam database PNS.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2013:224). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan tiga teknik pengumpulan data yakni : teknik observasi, teknik wawancara, dan teknik dokumentasi.

### **Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses penting untuk menginterpretasi pengumpulan data menjadi data yang bermakna untuk menjawab pertanyaan penelitian (Hartono, 2018:72). Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif, karena data yang diperoleh merupakan keterangan – keterangan dalam bentuk uraian. Berdasarkan keterangan tersebut, peneliti menggunakan teknik analisis data menurut Miles and Huberman yang terdapat 3 tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu : reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

### **Keabsahan Data**

Keabsahan data diperlukan setiap peneliti dalam rangka mengetahui bahwa data yang telah diperoleh dapat dipercaya dalam penelitiannya. Menurut Moleong (2011) untuk menentukan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Terdapat 4 teknik penelitian yang dapat dipergunakan dalam menentukan keabsahan data, adalah kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), ketergantungan (*dependability*), kepastian (*confirmability*).

## **Pembahasan**

### **Efektivitas penggunaan SAPK (Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian) terhadap peremajaan data dan pemberkasan usulan pensiun di BKPSDM Kabupaten Malang**

- a. Pemanfaatan SAPK dalam peremajaan data usulan pensiun

Menurut Indriajit (2002:36) e-government merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan

penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (pelayanan). Pemerintah Kabupaten Malang dalam melakukan pelayanan publik menggunakan sistem aplikasi berbasis web yang dinamakan SAPK (Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian). Sistem yang terintegrasi ini merupakan sistem berutan BKN yang digunakan untuk masing – masing BKD di seluruh Indonesia. Berarti bahwa e-government merupakan penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan pihak – pihak terkait antara instansi dengan pemerintahan maupun dengan publik. Publik yang dimaksud pada hal ini yaitu pegawai negeri sipil, karena pada dasarnya SAPK untuk melayani kepegawaian. Fungsi e-government sendiri tidak lain untuk bisa meningkatkan mutu dari pelayanan publik terlebih pelayanan publik yang prima dengan menggunakan pemanfaatan teknologi informasi. SAPK dalam peremajaan data sudah baik dan efektif, karena dapat dilihat dari data hasil capaian usulan yang masuk sesuai dengan capaian keluaran SK Pensiun. Pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan dan tepat waktu sesuai yang diharapkan.

BKPSDM Kabupaten Malang berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian salah satunya yaitu dengan memaksimalkan dalam menggunakan SAPK. Ketepatan sasaran program yang dimaksud adalah sejauh mana program ini tepat sasaran kepada pengguna/penerima dengan yang ditetapkan sebelumnya. Suatu program diciptakan memiliki tujuan dan sasaran yang ditargetkan. Pendapat menurut Hayat (2007:21) pelayanan mempunyai makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan / pengabdian secara profesional dan proposional. Sependapat dengan Hayat, sistem pada program yang diciptakan untuk pelayanan publik tak lain untuk memberikan pelayanan prima untuk memuaskan masyarakat. Pada SAPK, sasaran yang ditargetkan adalah PNS dalam hal pengurusan pemberkasan usulan pensiun adalah PNS yang sudah mencapai BUP.

Menurut Wilcox dalam Mardikonto (2013:86) memberikan informasi merupakan langkah awal yang dilakukan untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal dan memperlancar dalam melanjutkan suatu pekerjaan, karena dengan memberikan informasi dapat dipergunakan dan meningkatkan pengetahuan bagi orang yang menerima informasi tersebut. Sosialisasi yang dimaksud yaitu memberikan informasi mengenai suatu sistem yang akan dijalankan. Oleh karena itu, sosialisasi program harus

dilakukan agar semua informasi tersampaikan dan dapat dipahami oleh masyarakat agar tujuan yang sudah ditetapkan bisa tercapai.

Karena aplikasi ini besutan BKN, maka sosialisasi dilakukan oleh BKN terhadap semua BKD di Kabupaten Malang. Hal tersebut disampaikan oleh Ibu Nanda Dwi Meylani selaku Analisis Perencanaan Sumber Daya Manusia pada saat wawancara. Jadi, selain sosialisasi langsung oleh BKN, juga terdapat buku panduan tentang SAPK untuk mengetahui lebih lanjut dan secara rinci mulai dari fitur – fitur dalam peremajaan data dan lain sebagainya dalam aplikasi tersebut. Sehingga dalam memanfaatkan cara pengoperasian sistem lebih mudah.

Tujuan program adalah berkaitan dengan untuk apa program tersebut diciptakan. Menurut Budiani dalam Reski dan Fakhri (2019:32) menjelaskan bahwa “tujuan program yakni berkenaan dengan sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya”. SAPK tentu saja memiliki tujuan yang ditargetkan. Menurut Ventica Cardea (2021:26) menyebutkan bahwa tujuan SAPK terdapat 7 point, salah satunya yaitu meningkatkan kerjasama antar instansi pemerintah dan stakeholders untuk mencapai efisiensi dan efektivitas dalam memenuhi kebutuhan yang berkaitan dengan manajemen kepegawaian. Sesuai dengan teori, tujuan yang disampaikan oleh Bapak David Setiawan yaitu tujuan SAPK ini sangat membantu dalam pekerjaan penginputan data pada aplikasi saat peremajaan data. Bahwasanya aplikasi ini dapat meminimalisir waktu pengerjaan input data, meningkatkan mutu pelayanan kepegawaian bagi PNS juga, dan tersedianya database kepegawaian sebagai media informasi yang sesuai dengan kebutuhan.

Melaksanakan suatu program pasti membutuhkan pemantauan untuk meminimalisir hal yang akan menjadi hambatan dalam pelaksanaan program tersebut. Menurut Budiani dalam Reski dan Fakhri (2019:32) “pemantauan program berkenaan dengan kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.” Pemantauan ini perlu dilakukan untuk dapat diketahui sejauh mana program tersebut berjalan dengan lancar atau terdapat kendala. Pemantauan disini yang dimaksudkan bahwa apabila sistem berjalan dengan baik, berarti hasil pekerjaan pelayanan juga sesuai dengan yang diharapkan. Karena jika terdapat error/jaringan tidak stabil juga berpengaruh terhadap kinerja pegawai dan hasil pekerjaan.

Menurut Ravianto (2014:11) efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan, pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya. Pemanfaatan SAPK sudah berjalan dan dikatakan efektif guna dalam proses peremajaan data dalam mengurus berkas usulan masuk pensiun. Mulai dari meminimalisir waktu, mempermudah pekerjaan, dan tersedianya data dari PNS sehingga terintegrasi, akurat serta informasi terjaga keamanannya, dan pastinya saat membutuhkan informasi mengenai PNS yang bersangkutan sangat mudah dalam pencarian. Hal ini juga sesuai dengan teori menurut Ravianto tersebut yakni dari hasil penelitian membuktikan bahwa pekerjaan yang dilakukan dengan mengoperasikan SAPK dalam peremajaan data sudah baik dan efektif, karena dapat dilihat dari data hasil capaian usulan yang masuk sesuai dengan capaian keluaran SK Pensiun. Pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan dan tepat waktu sesuai yang diharapkan.

- b. SOP (*Standart Operational Procedur*) dalam pelayanan pemberkasan usulan pensiun

UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan UU tersebut, pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pemberkasan usulan pensiun terdapat SOP yang berlaku dan sesuai dengan Undang Undang tersebut bahwa pemenuhan pelayanan harus dilakukan dengan baik.

Dalam pengelolaan pelayanan pemberkasan usulan pensiun pada BKSPDM sub bidang pengadaan dan pemberhentian aparatur sudah sesuai dengan pengelolaan berkas dokumen kepegawaian yang diatur dalam Peraturan Kepala BKN Nomor 18 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengelolaan Tata Naskah Kepegawaian Pegawai Negeri Sipil yakni yang dimaksud bahwa tujuan pengelolaan dokumen kepegawaian adalah untuk mendukung kelancara prose administrasi kepegawaian. dokumen kepegawaian memuat bukti – bukti fisik administrasi yang sewaktu – waktu sangat dibutuhkan oleh PNS. Sesuai dengan peraturan tersebut, bukti fisik yang

harus dilampirkan sesuai syarat pemberkasan, berkas tersebut antara lain adalah Surat Keterangan Hukuman Disiplin, Surat Keterangan Tindak Pidana, DPCP, SK CPNS, SK PNS, SK Pangkat Terakhir, SK Kenaikan Gaji, Surat Nikah, Surat Susunan Keluarga, KK, dan SKP 2 tahun terakhir.

- c. Pemberkasan usulan pensiun hingga pengusul mendapatkan SK Pensiun

Menurut Tata Sutabri (2005:16) data adalah bahan mentah yang diproses untuk menyajikan informasi. Data adalah sesuatu yang belum mempunyai arti bagi penerimanya dan masih memerlukan adanya pengolahan. Pada BKPSDM sub bidang pengadaan dan pemberhentian aparatur sudah jelas dan sesuai pemberkasan dari awal pengusul mengajukan usulan hingga mendapatkan SK Pensiun. Hasil dari penelitian dapat diketahui bahwa terdapat beberapa alur dan *point* yakni mengajukan, jangka waktu pengajuan, verifikasi berkas, scan berkas, *rename* berkas, usulan di SAPK. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dalam Muslin dan Larbiel Hadi (2009) untuk dapat memberikan pelayanan memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan gaurs memenuhi asa pelayanan yakni transparansi, akuntabilitas, konsisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, serta pemberi dan penerima pelayanan harus memenuhi hak dan kewajibannya masing – masing. Dari acuan asas yang telah disebutkan diatas dan berdasarkan hasil penelitian bahwa pelayanan dalam pemberkasan usulan pensiun hingga pengusul mendapatkan SK Pensiun sudah sesuai dengan yang diharapkan, pelayanan prima dan SK Pensiun sesuai yang diharapkan dan jangka waktu tepat.

#### **Faktor pendukung dan penghambat dalam penggunaan SAPK terhadap proses peremajaan data dan pemberkasan usulan pensiun di BKPSDM Kabupaten Malang**

Dalam pelaksanaan dan pelayanan suatu program aplikasi ataupun kebijakan, maka untuk mengetahui apakah hal tersebut sudah dapat dikatakan efektif juga dapat dilihat dari faktor pendukung dan penghambatnya. Dalam pelaksanaannya juga tentunya tidak terlepas dari faktor pendukung dan penghambat yang menjadi salah satu faktor penting untuk mengetahui seberapa baik kebijakan SAPK ini dibuat dan dijalankan dalam menunjang pelayanan kepegawaian.

- a. Faktor pendukung

1. Letak geografis

Lokasi kantor BKPSDM yang dapat dijangkau oleh siapapun

2. Sarana dan prasarana memadai  
Sarana dan prasarana merupakan segala sesuatu yang digunakan sebagai alat dalam mencapai terselenggaranya pelayanan. Jika sarana dan prasarana tidak terpenuhi maka pelayanan tidak dapat terselenggara dengan baik. Sarana dan prasarana di kantor BKPSDM Kabupaten Malang cukup memadai. Yakni mulai dari tempat yang nyaman, terdapat komputer untuk menunjang pelayanan dan pekerjaan.
  3. Kinerja pegawai yang profesional  
SDM atau *brainware* menjadi salah satu tolak ukur suatu sistem program berjalan dengan baik
  4. Konektivitas internet  
Koneksi internet yang lancar karena sangat berpengaruh dalam penggunaan sistem aplikasi berbasis web ini, karena jika tidak terpenuhi akan menjadi penghambat proses peremajaan data pada SAPK
  5. Data ter-update dari PNS  
Karena berkas fisik yang lengkap sangat berpengaruh pada saat proses peremajaan data dan berkas tersebut menjadi acuan dalam pemberkasan.  
Pendukung tersebut sesuai dan sebagai acuan tersendiri dalam pengelolaan berkas dokumen kepegawaian yang diatur dalam Peraturan Kepala BKN Nomor 18 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengelolaan Tata Naskah Kepegawaian PNS yakni data adalah fakta – fakta baik berupa angka – angka, teks, dokumen, gambar, bagan, suatu yang mewakili deskripsi verbal atau kode tertentu kjdand semacamnya. Apabila telah disaring dan diolah melalui sistem pengolahan sehingga memiliki arti dan nilai bagi seseorang, maka data itu berubah fungsi menjadi informasi. Dengan demikian yang dipakai dalam pembuatan keputusan adalah informasi berbasis data.
- b. Faktor Penghambat
1. Jaringan internet/server bermasalah  
Bahwa terjadinya jaringan internet atau server yang bermasalah sangat berpengaruh dan menghambat dalam proses penginputan data. Apabila terjadi hal seperti ini saat memasukkan data, otomatis tidak bisa mengoperasikan sistem lagi dan data yang dimasukkan sebelum *error* terjadi tidak bisa disimpan. Lalu pekerjaan menjadi terkendala dan dihentikan sementara waktu hingga server stabil dan sistem bisa digunakan lagi.
  2. Kekeliruan NIP  
NIP sangat penting dan dibutuhkan saat peremajaan data, karena untuk mencari PNS harus dengan mengisi NIP yang bersangkutan (berpatok pada data fisik yang diberikan ke instansi). Hal ini memang jarang

terjadi, namun pernah mendapati hal seperti ini di beberapa PNS. Jadi NIP pada data fisik tidak sama dengan NIP yang sudah tersimpan pada SAPK, ketika dicari sesuai NIP yang terdapat pada data fisik ternyata tidak muncul pada sistem. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa hal ini bisa jadi antara kesalahan dari *typo* pengetikan akan data fisik yang diserahkan atau data fisik yang diserahkan memang belum yang terbaru sehingga NIP belum diperbarui. Hal ini menjadi penghambat saat pemberkasan data dan penginputan pada SAPK, oleh karena itu pada saat seperti ini terjadi berarti berkas PNS yang bersangkutan terpaksa di *hold* terlebih dahulu untuk menemukan solusi selanjutnya.

3. Berkas yang diberikan oleh pengusul kurang lengkap atau data fisik bukan yang terbaru  
Kekurangan berkas yang diusulkan sangat berpengaruh terhadap peremajaan data dan pemberkasan usulan. Karena berkas tersebut sebagai acuan untuk dapat mengerjakan pekerjaan. Oleh karena itu hal ini menjadi penghambat bagi pegawai untuk dapat input data pada SAPK (Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian).
4. Tidak bisa menyimpan data keluarga pada peremajaan data  
Permasalahan ini kerap sering terjadi saat mengoperasikan peremajaan data pada SAPK. Penginputan data pada sistem memang sejatinya harus sama dengan data fisik yang diusulkan oleh yang bersangkutan. Apabila kurang lengkap atau kesalahan tentu harus diubah dengan yang benar supaya data ini menjadi informasi yang akurat. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa saat penginputan data terdapat beberapa yang tidak bisa disimpan dan hal itu kerap beberapa kali terjadi. Hal ini memang sangat pengaruh terhadap hasil kinerja dan juga menjadi penghambat dalam mengoperasikan sistem. Karena pada dasarnya data memang harus sesuai dan yang terbaru dari pengusul. Apabila data tidak sesuai dengan data fisik yang diakibatkan tidak bisa menyimpan data pada sistem, itu juga pengaruh pada proses pemberkasan usulan pensiun yang diajukan.

#### **Upaya untuk mengatasi permasalahan dalam penggunaan SAPK terhadap peremajaan data dan pemberkasan usulan pensiun di BKPSDM Kabupaten Malang**

Setelah membahas dan menganalisis mengenai berbagai macam faktor pendukung dan penghambatnya, penulis dapat mengetahui upaya untuk mengatasi permasalahan dalam penggunaan SAPK terhadap peremajaan data dan pemberkasan usulan pensiun, yaitu :

1. SDM melakukan verifikasi berkas dengan tegas dan teliti agar data tersebut sesuai dengan syarat yang berlaku. Apabila terdapat berkas yang salah langsung diberitahukan, diarahkan dan dikoordinasikan bersama korwil untuk disampaikan pada PNS yang bersangkutan untuk diperbaiki
2. Melihat acuan berkas yang diterima. Yakni saat melakukan peremajaan data pada SAPK harus melihat acuan seperti SK Pangkat apabila saat mencari nama PNS tersebut tidak ditemukan. Karena SK Pangkat itu hal yang valid apabila NIP pada berkas yang lain tidak sesuai. Namun apabila terjadi pada semua berkas NIP tersebut salah berarti NIP PNS yang bersangkutan belum diperbarui pada kenaikan pangkat, oleh karena itu bisa melihat acuan pada NIP lama dalam pencarian nama PNS dalam peremajaan data.

Hal ini juga berdasar pada Peraturan Kepala BKN yang kemudian diperbarui dengan Peraturan Kepala BKN No.18 Tahun 2010 yakni dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap PNS perlu ditetapkan prosedur penetapan Nomor Identitas Pegawai Negeri Sipil, kenaikan pangkat, pemberhentian dan pemberian pensiun PNS, dan perpindahan antar instansi berbasis SAPK secara *online*, sehingga dapat dilakukan secara efisien. Oleh karena itu upaya dalam mengatasi permasalahan tersebut harus dilakukan dengan baik, terlebih dalam pengurusna / penanganan dokumen sangat penting karena dokumen yang berisi informasi data pegawai PNS. Untuk itu data tersebut diolah pada aplikasi ini terlebih dalam peremajaan data, sehingga menjadi informasi yang berguna saat dibutuhkan.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa upaya BKPSDM untuk memaksimalkan SAPK terhadap peremajaan data dan pemberkasan usulan pensiun sudah efektif serta berjalan dengan baik. Berikut adalah kesimpulan dari indikator yang peneliti gunakan dalam meneliti efektivitas upaya BKPSDM untuk memaksimalkan SAPK terhadap peremajaan data dan pemberkasan usulan pensiun :

1. Ketepatan sasaran program  
SAPK yang dibuat oleh BKN yang digunakan di seluruh BKD ini sasarannya yaitu untuk seluruh PNS terkhususnya yang ada di Kabupaten Malang.
2. Sosialisasi program  
Sosialisasi dilakukan oleh BKN terhadap semua BKD di Kabupaten Malang. Selain dilakukan sosialisasi, juga terdapat buku panduan tentang SAPK. Mulai dari fitur – fitur dalam peremajaan data, membuat usul peremajaan data, dan lain sebagainya.
3. Tujuan program

Tujuan SAPK ini tidak lain yaitu untuk mewujudkan data kepegawaian yang mutakhir disetiap instansi pusat maupun daerah yang terintegrasi, meningkatkan efisiensi dan efektivitas (tersedianya data yang *ter-update* dengan cepat dan akurat, menyederhanakan dan meningkatkan standarisasi proses, dan optimalisasi beban tugas.

4. Pemantauan program  
Pemantauan ini memudahkan untuk mengetahui apa saja kendala atau masalah terjadi yang menghambat tercapainya tujuan. Pemantauan program memang selalu dilakukan setiap hari saat membuka aplikasi SAPK tersebut.

Pemantauan disini yang dimaksudkan bahwa apabila sistem berjalan dengan baik, berarti hasil pekerjaan pelayanan juga sesuai dengan yang diharapkan. Pemberkasan usulan pensiun juga terdapat langkah – langkah atau alurnya, yakni sebagai berikut:

1. Mengajukan dan jangka waktu pengajuan
2. Verifikasi berkas
3. Scan (urut sesuai bulan terdekat) lalu *Rename* berkas
4. Peremajaan data
5. Membuat pengantar untuk pengajuan
6. Usulan di SAPK
7. Cetak SK Pensiun dan Pembagian SK pensiun

Pada pelaksanaan dalam menggunakan aplikasi SAPK dan pelayanan pemberkasan usulan pensiun juga terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambatnya, diantaranya yakni :

1. Faktor pendukung : letak geografis lokasi kantor BKPSDM, sarana dan prasarana yang memadai, kinerja pegawai yang profesional, koneksi internet yang lancar dan pendukung yang terakhir yakni data *ter-update* dari PNS yang bersangkutan
2. Faktor pengambat : jaringan internet/server bermasalah, kekeliruan NIP, berkas yang diberikan oleh pengusul kurang lengkap atau data fisik bukan yang terbaru, dan tidak bisa menyimpan data keluarga pada peremajaan data di SAPK

## Saran

Adapun saran – saran yang mungkin bisa peneliti berikan dan bermanfaat bagi pengembangan serta penggunaan aplikasi SAPK (Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian) terhadap peremajaan data dan pemberkasan usulan pensiun adalah sebagai berikut :

1. Mengoptimalkan dalam memberikan arahan lebih tegas dan detail saat penerimaan usulan berkas masuk pada *front office* yang sedang berjaga dan piket apabila yang menerima berkas tersebut bukan dari bidang pengadaan dan pemberhentian aparatur dan juga kepada setiap korwil yang mengurus

- berkas pensiun. Tidak lain guna dalam proses verifikasi lebih detail dan supaya berkas yang diterima tidak ada kesalahan atau kekurangan.
2. Diadakan pengadaan tempat untuk pengarsipan berkas yang masuk dan berkas yang sudah selesai dalam penginputan. Supaya lebih terlihat rapi dan dengan sistem arsip yang baik guna memudahkan dalam pencarian berkas saat diperlukan atau digunakan.

## Daftar Pusataka

### Sumber Buku:

- Agus Sugiarto dan Teguh Wahyono, (2005) *Manajemen Kearsipan Modern*. Yogyakarta : Gaya Media
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang. (2022) *Kabupaten Malang Dalam Angka 2022*
- BKN. (2014) *Buku Saku Peremajaan Data Baru*
- Hayat. 2010. *Kebijakan Publik (Evaluasi, Reformasi, dan Formulasi)*. Malang: Intrans Publishing
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta. PT RajaGrafindo Persada
- Indrajit, Richardus eko. 2012. *Elektronik Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Indriajit, Richardus Eko. (2022:36). *Electronic Government*. Yogyakarta : ANDI
- J.Ravianto. (2014). *Produktivitas dan Pengukuran*, Jakarta : Binaman Aksara
- Pasolong, Harbani. (2007) *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung Hal 9
- Siagian, P. Sondang. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT.Bumi Aksara
- Siagian, P. Sondang. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Sugiyono. (2013:224) *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Tata Sutabri. (2005) *Analisa Sistem Informasi*. Yogyakarta : Andi, 2005

### Undang-Undang:

- Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 14 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengembangan Database Pegawai Negeri Sipil.
- Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Pemanfaatan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian.

- Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 18 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengelolaan Tata Naskah Kepegawaian Pegawai Negeri Sipil.
- Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 18 Tahun 2010 tentang Prosedur Penetapan Nomor Identitas Pegawai Negeri Sipil, Kenaikan Pangkat, Pemberhentian dan Pemberian pensiun Pegawai Negeri Sipil, dan Perpindahan Antar Instansi Berbasis Sistem Aplikasi pelayanan Kepegawaian secara On-Line (SAPK On-Line).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 32 Tahun 1979 tentang Pemberhentian PNS
- Undang – Undang No.5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
- Undang – Undang Nomor 25/2009 Bab I pasal 1 ayat (1) tentang Pengertian Pelayanan Publik

### Sumber Jurnal

- Asyik, Muhammad Fandy. I Nyoman Sumaryadi, Deti Mulyati. (2021). "Implementasi Kebijakan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten FakFak Provinsi Papua Barat". *Jurnal Visioner* Vol. 13 No. 1 : 1-12. <https://ejournal.goacademica.com/index.php/jv/article/view/369/346> Diakses pada tanggal 19 January 2022
- Cardea, Ventic. (2021). "Efektivitas Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Dalam Pengurusan Dokumen Kepegawaian Pada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru". <http://repository.uin-suska.ac.id/55582/2/SKRIPSI%20VENTICA%20CARDEA.pdf> Diakses pada tanggal 20 January 2022
- Haryono. Isharyanto. (2017). "Kebijakan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Online Untuk Mewujudkan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Karanganyar Studi Kauss Di Pemerintah Kabupaten Karanganyar". *Jurnal Pasca Sarjana Hukum UNS* Vol V No. 1. file:///C:/Users/owner/Downloads/18366-38634-1-SM.pdf Diakses pada 26 January 2022

### Sumber Internet:

- BKN. "Peremajaan Data PNS" <https://yogyakarta.bkn.go.id/peremajaan>

- n-  
data#:~:text=Peremajaan%20Data%20a  
dalam%20permutakhiran%20data,selanj  
utnya%20disimpan%20dalam%20datab  
ase%20PNS. Diakses pada tanggal 19  
January 2022
- BKN. "Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian  
(SAPK)".  
[https://www.bkn.go.id/produk/sistem-  
aplikasi-pelayanan-kepegawaian-sapk](https://www.bkn.go.id/produk/sistem-aplikasi-pelayanan-kepegawaian-sapk)  
Diakses pada tanggal 19 January 2022
- BKN. 2022. "Peremajaan Data PNS"  
[https://yogyakarta.bkn.go.id/peremajaa  
n-  
data#:~:text=Peremajaan%20Data%20a  
dalam%20permutakhiran%20data,selanj  
utnya%20disimpan%20dalam%20datab  
ase%20PNS6](https://yogyakarta.bkn.go.id/peremajaan-) Diakses pada tanggal 6 Juni  
2022
- Dhevina, Ihsanira. 2018. "E-Government : Inovasi  
Dalam Strategi Komunikasi".  
[https://www.setneg.go.id/baca/index/e-  
\\_government\\_inovasi\\_dalam\\_strategi\\_k  
omunikasi](https://www.setneg.go.id/baca/index/e-government_inovasi_dalam_strategi_komunikasi) Diakses pada tanggal 22  
February 2022
- Dosen Pendidikan. 2022. "Efektivitas Adalah-  
Pengertian, Rumus, Contoh, Kriteria,  
Menurut Ahli & Teorinya".  
[https://www.dosenpendidikan.co.id/efe  
ktivitas-adalah/](https://www.dosenpendidikan.co.id/efektivitas-adalah/) Diakses pada tanggal 8  
Maret 2022
- Choiri, Eril Obeit. 2020. "Pengertian E-  
Government, Model Serta Kelebihan &  
Kekurangan".  
[https://qwords.com/blog/pengertian-e-  
government/](https://qwords.com/blog/pengertian-e-government/) Diakses pada tanggal 22  
February 2022