

**IMPLEMENTASI SISTEM APLIKASI PELAYANAN KEPEGAWAIAN (SAPK)
DALAM PENGAJUAN PENSIUN DI KABUPATEN MALANG
(Studi Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
Kabupaten Malang)**

Sevina Tri Cahyaningrum¹, Afifuddin², Taufiq Rahman Ilyas³

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E-mail: sevinatricahyaningrum@gmail.com*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi SAPK dalam proses pengajuan pensiun bagi PNS dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat apa saja yang mempengaruhi dalam berjalannya implementasi ini. Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian diskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan pada fokus penelitian yaitu Model Implementasi menurut George C. Edward III. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) dalam pengajuan pensiun di Kabupaten Malang menurut Model Implementasi George C. Edward III menunjukkan bahwa indikator yang dimulai dari komunikasi, sumberdaya, disposisi atau sikap pelaksana, dan struktur birokrasi dari penyelenggaraan implementasi ini sudah berjalan cukup baik dalam pelaksanaannya dan juga dapat diterima oleh publik khususnya para PNS yang akan mengajukan pensiun. Selain itu faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi jalannya implementasi Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) dalam pengajuan pensiun di Kabupaten Malang yaitu pertama didukung dari segi hukum yakni menurut UU No. 43 pasal 34 Tahun 1999 dan kebijakan pemerintah tentang implementasi e-government tahun 2003 yang menggunakan informasi teknologi untuk pelayanannya. Untuk itu teknologi informasi berupa Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) ini diimplementasikan untuk memberikan pelayanan terhadap Aparatur Sipil Negara. Lalu juga terdapat faktor penghambat yang mempengaruhi proses implementasi SAPK dalam memberi pelayanan khususnya pelayanan untuk pengajuan pensiun di Kabupaten Malang, yaitu; perubahan regulasi dan jaringan internet yang kurang stabil. Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) sendiri memanfaatkan teknologi informasi yang pasti berhubungan dengan jaringan internet dalam penggunaannya. Masalah internet yang kurang stabil dalam penerapan kebijakan ini ikut mempengaruhi hasil dari proses implementasi tersebut. Hal lain yang menjadi penghambat disini yaitu dari server aplikasi SAPK yang terkadang down dari pusat, hal ini disebabkan karena penggunaan aplikasi secara serempak atau bersamaan oleh aparatur yang bertugas.

Kata Kunci : Implementasi, SAPK, E-Government, teknologi informasi

Pendahuluan

Perkembangan dan kemajuan teknologi khususnya telekomunikasi dan teknologi informasi dapat mempengaruhi tatanan sebuah kehidupan. Pada era globalisasi ini teknologi informasi dan komunikasi sangat penting adanya. Hal ini dilakukan dalam upaya peningkatan produktivitas dan daya saing pasar (Oestoyo, Asianti, 2002). Salah satu contoh nyata saat ini adalah penggunaan komputer. Komputer dapat membantu atau memudahkan kerja seseorang untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Sehingga saat ini semua elemen masyarakat maupun pemerintah memanfaatkan komputer sebagai alat untuk meraih tujuan ke segala bidang yang diinginkan.

Canggihnya teknologi dapat membantu para pelaku pelayanan publik dalam pemerintah

mengambil keputusan operasional pemerintah baik kegiatan administrasi, pengelolaan data, maupun pelayanan kepegawaian. Melalui Inpres RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Pemerintah Indonesia telah menerapkan E-Government di berbagai lembaga pemerintahan, baik dalam tingkat Departemen/Kementerian, lembaga pemerintahan non Departemen/Kementerian, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kota, maupun Pemerintah Kabupaten. E-Government sendiri merupakan bentuk pelayanan publik pemerintah terhadap masyarakat yang berbasis teknologi informasi. Hal ini diselenggarakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien.

Tetapi masih mengalami kesulitan dalam hal sumber dana, model bisnis, standarisasi dan tata laksana, disamping *content management* yang cenderung belum terintegrasi (Achmad dan Kasiyanto, 2013 :1-110). Untuk itu implementasi *E- Government* dalam bentuk layanan diterapkan pemerintah sebagai bentuk wujud keterbukaan (*transparency*) dalam pelaksanaan pelayanan publik. Implementasi sendiri adalah salah satu tahap dalam proses berjalannya suatu kebijakan publik. Implementasi ialah rangkaian aktivitas dalam rangka menyampaikan suatu kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan itu nantinya akan menghasilkan tujuan yang diinginkan.

Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier (1979) dalam buku Solichin Abdul Wahab (2008:65), menjelaskan bahwa implementasi merupakan suatu pemahaman yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan atau dilakukan, yakni kejadian dan kegiatan yang timbul sesudah ditetapkannya pedoman-pedoman kebijakan Negara, yang mencakup pengadministrasiannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian yang telah terjadi.

Menurut D.L Weimer dan Aidan R. Vining (1999:389) ada tiga faktor umum yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu (1) logika yang digunakan dalam suatu kebijakan, maksudnya disini adalah seberapa besar teori yang digunakan oleh suatu kebijakan atau sudah seberapa jauh hubungan logis antara kegiatan-kegiatan yang dilakukan dengan tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan. (2) hakekat kerjasama yang dibutuhkan, jadi semua pihak yang terlibat dalam kerjasama harus merupakan assembling yang produktif. (3) Dan yang ketiga ketersediaan sumberdaya manusia yang memiliki kemampuan, komitmen untuk mengelola pelaksanaannya. Salah satu bentuk pengimplementasian kebijakan publik ini yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat adalah dengan melakukan pelayanan publik.

Pengembangan *E-Government* yang dilakukan dalam pelayanan publik di pemerintahan ini salah satunya yaitu penggunaan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) *ON-LINE* yang dikembangkan oleh Badan Kepegawaian Negara (BKN) dalam semua pelayanan tentang kepegawaian. Berdasarkan 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 Kepegawaian *On-Line* (SAPK *On-Line*).

Pemanfaatan teknologi dilakukan agar pelayanan yang diberikan badan ini menjadi lebih

efektif dan efisien. Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) merupakan program Badan Kepegawaian Negara (BKN) yang isinya meliputi sistem aplikasi pengenalan, pengadaan, kenaikan pangkat, pensiun, mekanisme peremajaan (*up date*), aplikasi unit organisasi dan formasi kepegawaian. Aplikasi ini juga menjadi solusi dalam meningkatkan pelayanan publik dan mampu memberikan informasi maupun data yang mencukupi, transparan dan cepat.

Namun dalam pengaplikasian sistem aplikasi ini membutuhkan sebuah SDM yang handal dalam pengerjaannya. Sumber Daya Manusia yang dibutuhkan merupakan orang-orang yang mampu bertanggungjawab atas proses pelayanan yang akan dilakukan. Tujuan utama Sumber Daya Manusia ini ada untuk mensukseskan proses berjalannya suatu program dalam organisasi atau instansi yang bersangkutan. Tetapi sering kali personil SDM yang bertugas dalam proses pelayanan disuatu organisasi tidak memadai dari segi kuantitas maupun kualitas, sehingga tujuan dari proses pelayanan tersebut tidak tercapai dengan maksimal.

Badan Kepegawaian Daerah Pemerintah Kabupaten Malang sendiri ialah instansi pemerintahan yang bertugas untuk melayani segala macam keperluan pegawai negeri sipil terutama tentang proses penetapan pensiun dilingkungan Pemerintahan Kabupaten Malang. Hal ini berdasarkan tentang PP No. 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil yang berisi diantaranya ketentuan mengenai penyusunan dan penetapan kebutuhan, pengadaan, pangkat dan jabatan, pengembangan karier, pola karier, promosi, mutasi, penilaian kinerja, penggajian dan tunjangan, penghargaan, disiplin, pemberhentian, jaminan pensiun dan jaminan hari tua serta perlindungan.

Berikut peneliti paparkan tentang permasalahan yang dihadapi dalam proses pengajuan pensiun pada Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) di Kabupaten Malang, antara lain :

1. Dilihat dari bidang infrastrukturnya yang meliputi penyimpanan arsip berkas syarat pengajuan pensiun yang berupa berkas *hardfile* sehingga menimbulkan penumpukan (Haryono:2017) dan Sistem Aplikasinya sendiri yang sering terganggu karna disebabkan masalah jaringan internet maupun masalah *error* dari sistem pusat (Gerry Jhonatan Sihombing:2020).
2. Sumber Daya Manusia atau aparatur pengguna Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian ini dalam pelayanan Pengajuan pensiun masih terbatas. (Tri Wahyuni:2015).

Berdasarkan uraian permasalahan diatas penulis merasa tertarik melakukan penelitian tentang "Implementasi Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) dalam pengajuan pensiun di

Kabupaten Malang (Studi Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Malang)” alasan lain peneliti membahas judul tersebut karena belum ada yang membahas lebih lanjut tentang pengimplementasian Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) dalam pengajuan pensiun di Kabupaten Malang hingga saat ini.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi SAPK (Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian) dalam pelayanan pengajuan pensiun di Kabupaten Malang?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi implementasi SAPK (Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian) dalam pelayanan pengajuan pensiun di Kabupaten Malang?

Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan perumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk

1. Mengetahui implementasi SAPK (Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian) dalam proses pengajuan pensiun bagi PNS.
2. Mengetahui faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi implementasi SAPK (Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian)

Manfaat Penulisan

- a. Manfaat Teoritis
Penelitian ini diharapkan dapat memperoleh dan menambah wawasan dan pengetahuan terkait dengan implementasi aplikasi pelayanan kepegawaian dalam pengajuan pensiun pegawai negeri sipil di Kabupaten Malang. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi yang dapat diterapkan dalam proses pengajuan pensiun bagi pegawai negeri sipil. Kemudian juga dapat dimanfaatkan sebagai pelengkap dan referensi untuk penelitian sebelum dan sesudahnya.
- b. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Penulis
Memberikan kesempatan kepada penulis untuk memanfaatkan ilmu yang telah ditetapkan selama dibangku perkuliahan untuk diterapkan dalam proses penelitian secara nyata.
 - b. Bagi Instansi
Dapat digunakan sebagai bahan referensi baik bagi pemerintahan yang bersangkutan maupun bagi daerah lain dalam rangka implementasi Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) yang lebih efektif dan efisien.
 - c. Bagi Masyarakat

Dapat mengetahui bagaimana implementasi Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian dalam proses pengajuan pensiun di Kabupaten Malang.

Tinjauan Pustaka **Penelitian Terdahulu**

1. Gerry Jhonatan Sihombing (2020) melakukan penelitian dengan judul Evaluasi Kebijakan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) dalam Penetapan Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Pemerintahan Provinsi Sumatera Selatan. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa dalam proses penetapan pensiun belum memberikan hasil yang diharapkan. Hal ini terjadi karena kategori efektifitas masih bermasalah pada proses verifikasi data perorangan calon penerimaan pensiun (DPCP) yang memakan waktu 6 bulan sehingga membuat proses penetapan pensiun menjadi lambat, sedangkan untuk efisiensinya dikatakan terlambat karena satu domain dari Badan Kepegawaian Negara pusat yang harus digunakan oleh 12 Badan Kepegawaian Negara Regional sehingga proses aplikasi SAPK menjadi terhambat.
2. Wasiah Sufi dan Dwi Herlinda (2017) melakukan penelitian dengan judul Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Berbasis Online pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Pekanbaru. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK Online) telah terlaksana dengan baik di Badan Kepegawaian Daerah Kota Pekanbaru. Namun pada dasarnya SDM atau pengguna sistem (*user*) yang mampu mengoperasikan di BKD Kota Pekanbaru belum mampu menggunakan dan memanfaatkan secara optimal.
3. Haryono (2017) melakukan penelitian dengan judul Kebijakan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian On-line untuk Mewujudkan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Karanganyar. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa SAPK Online pada Badan Kepegawaian dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Karanganyar belum sepenuhnya dilaksanakan karena input data Pegawai Negeri Sipil (PNS) masih menggunakan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) yang bersifat *offline* dengan format *file* yang tidak dapat dikonversi kedalam format SAPK On Line.
4. Tri Wahyuni (2015) melakukan penelitian dengan judul Efektifitas Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Sebagai Kelancaran Penanganan Usulan Berkas Masuk Pada Badan Kepegawaian Negara (BKN)

Regional II Surabaya Jawa Timur. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) dinilai sudah cukup efektif dalam membantu penanganan untuk berkas masuk yang ada di BKN karena dapat mempermudah pekerjaan para pegawainya, juga dapat mempersingkat waktu penanganan sebuah berkas, serta menghemat biaya operasional dari bidang yang menggunakannya.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data kualitatif, sebab penelitian ini berusaha menjelaskan suatu masalah yang terjadi di masyarakat dan memberikan gambaran subjektif tentang keadaan atau permasalahan yang mungkin dihadapi. Ini sesuai dengan jenis penelitian yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran Implementasi Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) dalam pengajuan pensiun di Kabupaten Malang.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah pemusatan fokus kepada intisari penelitian yang akan dilakukan. Hal tersebut dilakukan dengan cara eksplisit agar kedepannya dapat meringankan peneliti sebelum turun atau melakukan observasi. Dengan adanya fokus penelitian observasi dan analisis hasil peneliti akan menjadi lebih terarah. Maka yang dijadikan sebagai fokus pada penelitian terhadap implementasi SAPK dalam pelayanan pengajuan pensiun di Kabupaten Malang adalah sebagai berikut :

- 1) Mengidentifikasi Implementasi SAPK (Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian) dalam pengajuan pensiun di Kabupaten Malang menurut Model Implementasi Edward III (dalam Subarsono, 2011:90-92) yang meliputi : Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi atau Sikap Pelaksana dan Struktur Birokrasi.
- 2) Mengidentifikasi Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Implementasi SAPK (Sistem Aplikasi Pelayanan Pegawai dalam proses pengajuan pensiun di Kabupaten Malang).
 - a) Faktor pendukung yang dihadapi dalam implementasi SAPK (Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian).
 - b) Faktor penghambat yang dihadapi dalam implementasi SAPK (Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian).

Situs dan Latar Penelitian

Peneliti disini memilih situs penelitian di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Malang di bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi

Aparatur (PPIA) dan lokasi penelitian ini di Perkantoran Terpadu Pemerintah Kabupaten Malang, Jl. KH. Agus Salim No.7, Kidul dalam Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur.

Sumber Data

Pada setiap penelitian membutuhkan sebuah data yang berguna sebagai bahan untuk mendeskripsikan maupun memperkaya sebuah informasi dalam membuat sebuah kesimpulan. Karena penelitian dikatakan berhasil jika data yang dibutuhkan dirasa cukup dan lengkap. Dalam penelitian ini sumber data yang peneliti gunakan ialah data sebagai berikut :

- a) Data Primer
Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama secara langsung yaitu para informan yang berkaitan dengan masalah yang dikaji dalam penelitian. Data ini didapat melalui teknik wawancara yang diajukan penulis kepada beberapa informan yaitu Kepala Sub-Bidang Pengadaan dan Pemberhentian Aparatur Bapak Hendra Wicaksono, S.Kom dan Staf bidang Pengadaan dan Pemberhentian Aparatur Bapak Dafid Setiawan, S.Sos.
- b) Data sekunder
Data ini diperoleh dari dokumen-dokumen , laporan-laporan, peraturan perundang-undangan, dan melalui media internet yang berkaitan dengan topik yang sedang diteliti.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Wawancara
Dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara mendalam yang diarahkan pada masalah tertentu dengan para informan yang sudah dipilih untuk mendapatkan data yang diperlukan. Teknik wawancara yang digunakan ini dilakukan secara tidak terstruktur, dimana peneliti tidak melakukan wawancara dengan struktur yang ketat dan formal agar informasi yang diperoleh memiliki kapasitas yang cukup tentang berbagai aspek dalam penelitian ini.
- b. Observasi
Observasi ini dilakukan dengan melakukan serangkaian pengamatan dengan menggunakan alat indera penglihatan dan pendengaran secara langsung terhadap obyek yang diteliti. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik observasi berperan pasif dimana observasi bisa dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.
- c. Dokumentasi
Dokumentasi merupakan tipe informasi untuk memperoleh data sekunder agar mendukung dan menambah bukti serta data dari sumber-sumber lain. Teknik pengumpulan data

dilakukan dengan cara mencatat data-data yang berkaitan dengan obyek penelitian yang diambil dari beberapa sumber demi kesempurnaan penelitian. Dokumentasi ini diperoleh dari dokumen-dokumen administratif, keputusan dan ketetapan resmi, dan data-data informasi lain yang menunjang.

Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2009: 55), analisis data kualitatif terdiri dari empat kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Setelah data-data hasil penelitian dikumpulkan oleh peneliti (dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data), langkah selanjutnya yang dapat dilakukan oleh peneliti adalah bagaimana menganalisis data yang telah diperoleh tadi. Langkah untuk menganalisis data-data dalam penelitian ini menggunakan beberapa tahap yang dilakukan oleh penulis, yaitu:

1) Reduksi Data

Mereduksi data merupakan langkah merangkum, memilih dan memfokuskan hal-hal yang pokok dan penting sesuai dengan tema dan polanya (Sugiono, 2009). Miles dan Huberman berpendapat bahwa reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga simpulan final dapat ditarik dan diverifikasi. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah peneliti dalam melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Penyajian data dilakukan dengan cara wawancara dengan petugas yang terkait yang dituangkan dalam bentuk uraian dengan teks naratif, dan didukung oleh dokumen-dokumen, serta foto-foto maupun gambar sejenisnya untuk diadakannya suatu kesimpulan.

2) Penyajian Data

Setelah melakukan reduksi data, langkah yang dilakukan selanjutnya ialah penyajian data (*display data*). Penyajian data yang dilakukan dalam penelitian kualitatif ini adalah berupa data yang diuraikan secara singkat meliputi bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya (Sugiono 2016). Penyajian data dalam penelitian ini berfungsi untuk lebih memudahkan peneliti memahami data yang diperoleh di lapangan mengenai hasil implementasi Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) dalam pengajuan pensiun di Kabupaten Malang.

3) Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan yaitu melakukan verifikasi secara terus menerus sepanjang

proses penelitian berlangsung, yaitu sejak awal memasuki lokasi penelitian dan selama proses pengumpulan data. Penarikan kesimpulan merupakan hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan. Pada penelitian ini penulis berusaha untuk menganalisis data dan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, yang kemudian dituangkan dalam kesimpulan.

Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan kegiatan yang dilakukan peneliti untuk mempertanggungjawabkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Uji keabsahan data yang dilakukan dalam penelitian kualitatif ini meliputi uji *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability* (Sugiono, 2007). Dalam tahapan keabsahan data, peneliti menggunakan uji kredibilitas dengan triangulasi. Triangulasi data merupakan pengecekan data dari berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi sendiri terbagi menjadi 3 jenis, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah teknik untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek yang telah diperoleh melalui beberapa sumber informasi terkait dalam proses Implementasi Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian dalam Pengajuan Pensiun di Kabupaten Malang.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik adalah teknik untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber data yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dari hasil wawancara kepada informan kemudian dicek dengan dokumen-dokumen yang terkait dalam Implementasi Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian dalam pengajuan pensiun di Kabupaten Malang.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu adalah teknik untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data dengan teknik wawancara dipagi hari pada saat narasumber sudah merasa segar dan pada sore hari pada saat narasumber sudah merasa jenuh dan dipenuhi banyak masalah. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda maka akan dilakukan secara berulang-ulang sehingga ditemukan kepastian datanya.

Pembahasan

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKSDM) Pemerintah Kabupaten Malang merupakan perangkat daerah yang bertugas untuk menunjang urusan pemerintahan di bidang kepegawaian, pendidikan

maupun pelatihan. Badan Kepegawaian ini berdiri pada tahun 2001 berdasarkan PP nomor 84 tahun 2000 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah dan Peraturan Daerah Kabupaten Malang. Serta tentang Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 27 Tahun 2001 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Kepegawaian.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) merupakan penunjang administrasi yang berhubungan dengan pengembangan sumber daya manusia kepegawaian sesuai ketentuan yang berdasarkan kualifikasi, kompetensi, dan kinerja secara adil dan wajar tanpa membedakan latar belakang. Pada penelitian kali ini peneliti akan berfokus pada bidang pengadaan, pemberhentian dan informasi aparatur yang lebih tepatnya pada sub bidang pengadaan dan pemberhentian aparatur. Sub ini bertugas untuk merencanakan, melaksanakan dan menyusun konsep pelaporan pelaksanaan pengadaan aparatur. Sub ini juga bertugas memproses dokumen pemberhentian aparatur Negara.

Sub Bidang ini akan membuat daftar penjagaan pensiun PNS. Setelah berkas pengajuan dikumpulkan kemudian oleh Sub Bidang ini berkas akan diverifikasi kebenarannya. Kemudian bisalah terjadi kegiatan tersebut dan tidak lupa juga mengevaluasi serta melaporkan kegiatan pengadaan dan pemberhentian aparatur yang sudah terjadi.

1. Implementasi SAPK (Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian) dalam pelayanan pengajuan pensiun di Kabupaten Malang menurut Model Implementasi Edward III

Implementasi bisa dikatakan sebagai proses penerapan atau pelaksanaan. Implementasi kebijakan sendiri adalah cara untuk melaksanakan sebuah kebijakan dengan baik guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh para pengguna kebijakan (Yulianto Kadji, 2015:47). Dengan demikian implementasi adalah suatu pelaksanaan program secara strategis oleh pemerintah, individu dan organisasi. Jika tidak ada kegiatan implementasi, program tersebut hanya berupa wacana dan impian tanpa adanya suatu realisasi. Untuk itu penulis menggunakan model Implementasi Edward III dalam meneliti permasalahan ini. Menurut George C. Edward III terdapat empat variabel yang menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan yaitu : komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi.

a. Komunikasi

Komunikasi pada setiap proses berjalannya suatu kebijakan sangat penting adanya. Komunikasi yang dikemukakan oleh Theodore M. Newcomb adalah setiap tindakan dalam komunikasi yang dipandang sebagai suatu transmisi informasi, yang terdiri dari

rangsangan yang diskrimatif dari sumber kepada penerima (Theodore, 1985). Komunikasi antara pihak pelaksana dengan para *customer* yang baik akan memudahkan berjalannya suatu implementasi. Sebagai implementor sudah seharusnya mengetahui apa yang harus dilakukan kepada kelompok sasaran guna memperoleh tujuan yang diinginkan. Berkaitan dengan pelaksanaan implementasi Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) dalam pengajuan pensiun sendiri yang mengharuskan para implementornya selalu berkomunikasi dengan para *customer* yaitu pengaju pensiun sendiri.

1) Transmisi terkait distribusi penyampaian

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia sendiri sudah menggunakan komunikasi untuk aparaturnya dalam bentuk komunikasi kelompok berupa pelatihan atau bimbingan teknik (*bimtek*). Komunikasi kelompok sendiri adalah komunikasi yang terjadi pada sebuah kelompok yang berinteraksi guna menghasilkan tujuan bersama. Hal ini dilakukan agar para pelaksana kebijakan mengetahui dan memahami tentang penggunaan Sistem Aplikasi Kepegawaian (SAPK) dan mengetahui tata cara kerja sistem tersebut. Dalam berkomunikasi Badan ini melakukan dua bentuk komunikasi dalam penyampaian informasinya terkait dengan pelayanan pengajuan pensiun. Komunikasi tersebut adalah komunikasi interpersonal dan komunikasi massa. Komunikasi interpersonal sendiri adalah komunikasi yang dilakukan dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya dilakukan antara dua orang. Dan untuk komunikasi massa adalah komunikasi pada khalayak luas dengan menggunakan salura-saluran komunikasi, seperti melalui pamflet yang terdapat di website BKPSDM atau sudah diinfokan oleh unit tempat perorangan tersebut bekerja tentang syarat berkas yang harus dipenuhi untuk proses pengajuan pensiun.

2) Kejelasan Informasi yang disampaikan

Sebuah komunikasi penting adanya guna bertujuan untuk mendapatkan kejelasan dari sasaran kebijakan yang diambil oleh pihak *stakeholder*. Informasi adalah sekumpulan data atau fakta yang telah diproses dan dikelola sedemikian rupa sehingga menjadi sesuatu yang mudah dimengerti dan bermanfaat bagi penerimanya. Sasaran kebijakan tentang proses pengajuan pensiun di Kabupaten Malang memiliki kejelasan yang tepat dan

tidak mengandung multitafsir. Pada setiap pengaju pensiun yang kurang memahami akan berkas persyaratan dan proses pengajuan pensiun akan melakukan komunikasi secara langsung baik dengan bertatap muka atau dengan via telepon dengan staf terkait yang menangani proses pensiun. Hal ini dilakukan agar penerima informasi mendapatkan kejelasan informasi dengan optimal.

b. Sumberdaya

Sumber Daya dalam proses implementasi pada Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian merupakan variabel kedua yang merupakan komponen penunjang pengimplementasian suatu kebijakan. Sumber Daya ada yang dikatakan penting yaitu sumber daya manusia dan sarana prasarana sebagai pendukungnya.

1) Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia dikatakan penting karena menjadi sebuah subyek sekaligus objek dari proses implementasi ini. Faktor Sumber Daya dalam implementasi kebijakan menjadi peranan penting sejelas apapun aturan dan ketentuan-ketentuan yang berlaku, serta seberapa akuratnya komunikasi atas aturan tersebut. Berdasarkan hasil penelitian wawancara diatas menjelaskan bahwa dalam pemilihan kriteria SDM pelaksana aplikasi SAPK memang tidak memerlukan kriteria yang khusus. Hanya saja jumlah dari SDM untuk pengoperasian pelayanan pengajuan pensiun di Kabupaten Malang sangat kurang. Dikatakan kurang karena permintaan pengajuan pensiun setiap tahun banyak dan proses pengajuan pensiun itu tidaklah sebentar dan memerlukan berkas persyaratan yang banyak. Dapat dilihat hasil prediksi pensiun Badan Kepegawaian Daerah di Pemerintahan Provinsi Jawa Timur, sebagai berikut :

Table 1.
Prediksi Pensiun Tahun 2023-2025 pada
Pemerintahan Provinsi Jawa Timur

No.	Tahun	Total
1	2023	2806
2	2024	2699
3	2025	2875
	Total	8380

Berdasarkan pemaparan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa prediksi pensiun yang terjadi pada Pemerintahan Provinsi Jawa Timur setiap tahunnya ada peningkatan hanya saja pada tahun 2024 ada penurunan. Dan pada tabel 4.3 dibawah ini akan ditampilkan jumlah PNS di lingkungan

Pemerintah Kabupaten dan Kota Malang sesuai data SAPK menurut BKN Provinsi Jawa Timur.

Table 2.
Jumlah PNS dilingkungan Pemerintah
Kabupaten/Kota Malang Provinsi Jawa Timur

No	Kab/Kota	Jumlah
1	Kabupaten Malang	11.966
2	Kota Malang	6.854
	Total	18.820

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa jumlah ASN yang ada pada Pemerintahan Kabupaten Malang lebih banyak dari ASN di Kota Malang. Untuk itu sudah dipastikan pegawai negeri sipil yang mengajukan pensiun di BKPSDM Kabupaten Malang akan banyak juga. Dilansir juga dari berita mitratoday.com yang mengemukakan bahwa Setiap Tahun 900 Tenaga Pendidik di Kabupaten Malang pensiun (mitratoday.com, 2021). Hal ini dapat disimpulkan bahwa kebanyakan pegawai aparatur yang menjalani program pensiun berasal dari tenaga pendidik. Untuk itu sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak Dafid Setiawan selaku seksi bidang pengadaan dan pemberhentian aparatur bahwa dalam proses pengajuan pensiun ini sumber daya manusia yang melayani masih kurang. Hal ini disebabkan karena dalam proses pengajuan pensiun ke BKN pusat memerlukan banyak berkas persyaratan yang dibutuhkan dan kegiatan pengurusan berkas dokumen tersebut memerlukan waktu yang lama jika dikerjakan oleh satu orang saja.

2) Sarana Prasarana Pendukung

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia sarana adalah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat untuk mencapai makna dan tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana dan prasarana yang ada di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia ini dalam proses pengajuan pensiun menurut hasil wawancara diatas dikatakan sudah lengkap. Sebagai contoh prasarana yang ada yaitu ruangan seminar atau rapat yang dapat digunakan sebagai tempat melaksanakan *bimtek* bagi aparaturanya. Kemudian untuk contoh dari sarannya yaitu alat pendukung proses implementasi ini meliputi komputer, alat *printer*, dan alat *scanner*.

c. Disposisi

Disposisi merupakan watak atau karakteristik yang dimiliki oleh implementor dalam pelaksanaan implementasi kebijakan tersebut. Menurut Van Metter dan Van Horn dalam Agustinus (2006) berpendapat bahwa sikap penerima maupun penolak dari agen pelaksana kebijakan sangat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan publik. Biasanya implementor yang memiliki disposisi yang baik akan menjalankan implementasi kebijakan dengan baik, begitu juga dengan sebaliknya. Disposisi ini akan muncul diantara pelaku kebijakan, tidak hanya menguntungkan organisasinya tetapi juga dirinya sendiri. Dari hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa Badan pusat yang bertugas, sudah memudahkan para ASN guna memperoleh informasi mengenai data diri kepegawaianya dengan cara telah menciptakan aplikasi SAPK yang berbasis web dan dapat diakses oleh semua kalangan PNS dengan memasukkan NIP (Nomor Induk Pegawai) dan *password*.



Gambar 1 : Aplikasi My SAPK

Sumber: internetwebsite blogpendidikan

Dalam sistem aplikasi *MySAPK BKN* yang berbasis web/aplikasi diatas semua PNS sekarang bisa memperoleh banyak informasi mengenai data dirinya, mulai dari riwayat CPNS, riwayat jabatan, riwayat keluarga dan lain-lain.

d. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi yaitu struktur organisasi yang bertugas untuk pengimplementasian sebuah kebijakan tersebut. Pemahaman stuktur birokrasi atau organisasi dapat diartikan sebagai pola hubungan kewenangan dan koordinasi diantara agen pelaksana (instansi) terkait dengan implementor kebijakan. Berdasarkan hasil data wawancara yang telah dilakukan diatas pada point variable komunikasi dapat disimpulkan bahwa Badan Kepegawaian ini telah memberikan informasi dan kerjasama yang baik pada setiap bidangnya.

Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Alam ini para

aparaturnya juga sudah saling berkoordinasi dan menjalankan setiap tugas dan fungsi sesuai perannya masing-masing dengan baik. Untuk itu para ASN harus dapat menggunakan aplikasi SAPK dengan baik dan optimal untuk melayani pelayanan publik yang sedang dilakukan.

Jadi kesimpulan dari Implementasi Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) dalam pengajuan pensiun di Kabupaten Malang menurut Model Implementasi George C. Edward III berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa indikator yang dimulai dari komunikasi, sumberdaya, disposisi atau sikap pelaksana, dan struktur birokrasi dari penyelenggaraan implementasi ini sudah berjalan cukup baik dalam pelaksanaannya dan juga dapat diterima oleh publik khususnya para PNS yang akan mengajukan pensiun.

2. Faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi implementasi SAPK (Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian) dalam pelayanan pengajuan pensiun di Kabupaten Malang

a. Faktor Pendukung dalam Implementasi SAPK (Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian) untuk pengajuan pensiun di Kabupaten Malang

Implementasi kebijakan penggunaan aplikasi SAPK dalam pengajuan pensiun di Kabupaten Malang telah didukung dengan adanya UU no 43 pasal 34 Tahun 1999 yang berisikan tentang pokok-pokok kepegawaian dan kebijakan pemerintah tentang implementasi *e-government* tahun 2003 yang menggunakan informasi teknologi untuk pelayanannya. Untuk itu peraturan perundang undangan memiliki peran yang sangat kuat dalam sebuah kegiatan yang akan dilakukan. Sarana dan Prasarana juga akan berpengaruh dalam berjalannya sebuah kebijakan yang akan diimplementasikan. Sarana prasarana berupa alat pendukung dalam pengimplementasian kebijakan ini juga sudah cukup lengkap yaitu dari tersedianya akses internet untuk pengaplikasian SAPK, adanya peralatan komputer maupun smartphone pribadi sebagai sarana komunikasi antar aparatur.

b. Faktor Penghambat dalam Implementasi SAPK untuk proses pengajuan pensiun di Kabupaten Malang.

Selain faktor pendukung yang memudahkan jalannya implementasi kebijakan tersebut, terdapat faktor penghambat yang mempengaruhi proses implementasi SAPK dalam pengajuan pensiun ini berjalan dengan lambat. Adapun faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan implementasi Sistem

Aplikasi Pelayanan Kepegawaian dalam pengajuan pensiun ini yaitu :

1. Perubahan Regulasi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia regulasi diartikan sebagai sebuah peraturan, regulasi merupakan cara untuk mengendalikan manusia atau masyarakat dengan aturan tertentu. Biasanya perubahan regulasi ini berbentuk pembatasan hukum yang diberikan oleh pemerintah, regulasi oleh suatu perusahaan dan sebagainya. Alasan utama adanya regulasi adalah untuk melindungi individu dalam hal informasi.

Adanya perubahan regulasi secara dinamis ini menimbulkan aplikasi SAPK mengikuti perubahan itu, jadi kalau ada perubahan- perubahan disisi aturan, baik aturan dari pusat, Provinsi Jawa Timur dan di Kabupaten Malang sendiri secara otomatis aplikasi ini harus mengikuti aturan yang ada. Sehingga ada waktu beberapa hari aplikasi ini menjadi ada gangguan sedikit. Dan implementornya harus bisa menyesuaikan diri dari perubahan yang terjadi. Regulasi sendiri dibuat oleh pemerintahan guna mengontrol sesuatu yang sedang dilakukan oleh aparatur.

2. Jaringan Internet

Oetomo (2002) berpendapat bahwa internet adalah singkatan dari *international network* yang diartikan sebagai suatu jaringan komputer yang sangat besar, dimana jaringan komputer tersebut terdiri dari beberapa jaringan kecil yang saling terhubung satu sama lain. Sumber daya yang akan menggunakannya juga dapat melakukan secara bersama-sama.

Keamanan dan pengaturan data pada komputer di lingkungan kantor juga memudahkan para administratornya untuk mengorganisasikan data-data kantor yang paling penting. Selain itu dalam kondisi tertentu, sebuah jaringan dapat dipergunakan untuk meningkatkan performa keseluruhan dari aplikasi terkait, dengan cara penugasan komputasi yang di distribusikan kepada beberapa komputer yang ada dalam jaringan (Marco Van Basten, 2009:hal 8).

Ketergantungan terhadap jaringan internet juga menjadi salah satu penghambat dari implementasi kebijakan ini. Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) sendiri memanfaatkan teknologi informasi yang pasti berhubungan dengan jaringan internet dalam penggunaannya. Hal ini

dinyatakan oleh Bapak Dafid Setiawan pada wawancara diatas bahwa hambatan yang mempengaruhi implementasi SAPK dalam pengajuan pensiun di Kabupaten Malang ialah dari masalah regulasi yang terjadi didalam aplikasi dan masalah jaringan internet yang kadang kurang stabil dalam pelaksanaan implementasi ini serta server aplikasi SAPK yang terkadang down dari pusat. Hal ini terjadi biasanya karena penggunaan aplikasi secara serempak atau bersamaan yang mengakibatkan aplikasi SAPK sering down.

Kesimpulan

Melalui penelitian yang telah dilaksanakan berdasarkan data yang diperoleh dan dianalisis oleh peneliti maka dapat disimpulkan hasil dari penelitian mengenai Implementasi Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) dalam pengajuan pensiun di Kabupaten Malang. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKSDM) Pemerintah Kabupaten Malang merupakan perangkat daerah yang bertugas untuk menunjang urusan pemerintahan di bidang kepegawaian, pendidikan maupun pelatihan.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) merupakan penunjang administrasi yang berhubungan dengan pengembangan sumber dayamanusia kepegawaian sesuai ketentuan yang berdasarkan kualifikasi, kompetensi, dan kinerja secara adil dan wajar tanpa membedakan latar belakang. Dalam kinerja pegawainya bidang ini dibagi menjadi beberapa sub-bidang. Sesuai dengan Tema penulis yang dipaparkan yakni Implementasi SAPK dalam pengajuan pensiun di Kabupaten Malang penelitian ini berfokus terhadap sub-bidang pengadaan dan pemberhentian aparatur.

Adapun implementasi SAPK dalam pengajuan pensiun di Kabupaten Malang sudah sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh George C. Edward III karena sudah memenuhi keempat variable dalam model implementasi kebijakan yang sudah diisyaratkan dalam hal pelaksanaan seperti komunikasi, sumberdaya, disposisi atau sikap pelaksana dan struktur birokrasi. Komunikasi sendiri telah di laksanakan oleh badan ini terkait pengajuan pensiun dengan dua bentuk komunikasi, yaitu komunikasi interpersonal yang dilakukan langsung dengan pihak terkait dan komunikasi massa yakni dengan memberi informasi atau pengumuman melalui pamflet diwebsite resmi BKPSDM dan juga tempat kerja pihak yang bersangkutan.

Lalu dari sumberdaya sendiri pada badan ini masih kurang dalam sumber daya manusia yang memproses pelayanan pengajuan pension. Hal ini karena pada pengajuan pensiun membutuhkan

berkas persyaratan yang banyak sehingga dibutuhkan SDM yang memadai. Lalu sikap pelaksana yaitu BKN pusat juga telah memudahkan para ASN untuk memperoleh terkait data dirinya dengan menciptakan aplikasi MYSAPK yang berbasis aplikasi/*website* sehingga dapat diakses oleh para ASN. Dan untuk struktur birokrasinya para aparatur BKPSDM telah berkoordinasi dan menjalankan setiap tugasnya berdasarkan perannya masing-masing.

Namun dalam proses pengimplementasian ini masih ada faktor penghambat yang membuat proses implementasi ini kurang optimal. Faktor yang menjadi penghambat dan kendala dalam kegiatan implementasi SAPK ini dalam pengajuan pensiun adalah terkadang adanya perubahan regulasi dalam sistem aplikasi secara mendadak yang berdampak pada macetnya aplikasi SAPK sendiri. Kemudian server aplikasi SAPK yang sering *down* ini dikarenakan penggunaan aplikasi secara bersamaan dan masalah jaringan internet yang kurang stabil serta masalah kearsipan berkas pensiun tertulis yang tata letaknya kurang terarah dan akhirnya mengalami penumpukan. Maka dari itu perlu ditingkatkan upaya dalam menangani permasalahan yang menjadi penghambat proses implementasi sistem aplikasi ini, sehingga dapat memberikan pelayanan publik yang optimal.

Saran

Berdasarkan data dan penelitian yang sudah diperoleh peneliti secara langsung lapangan, maka peneliti memberikan saran atau masukan yang dapat dijadikan sebagai beberapa bahan untuk dapat dipertimbangkan bagi para pihak bersangkutan maupun terkait dalam pelaksanaan penelitian, yaitu :

1. Berdasarkan dari hasil pengamatan analisis diatas, sehubungan dengan minimnya sumber daya manusia yang kurang memadai dalam proses pengajuan pensiun, penulis merekomendasikan pada pihak aparatur atau kepada Kepala Badan untuk menambah sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan berwawasan sehingga dengan demikian akan mempermudah dalam kinerja aparatur.
2. Meminimalisir penumpukan berkas, dengan cara mengembangkan skill terhadap kearsipan berkas secara baik sehingga memudahkan pencarian berkas yang akan dibutuhkan.
3. Sehubungan dengan keterhambatan kinerja akibat sistem aplikasi yang digunakan sering *down*, penulis merekomendasikan bagi Badan pusat yang menangani masalah sistem aplikasi ini untuk melakukan perawatan secara berkala agar sistem yang digunakan tidak sering *down*.

Daftar Pustaka

Sumber Buku, Jurnal dan Skripsi:

- Abidin, Said Zainal. 2004. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Yayasan Pancur Sirwah.
- AG. Subarsono. 2011. *Analisi Kebijakan Publik (konsep, teori dan aplikasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Badan Kepegawaian Negara. 2008. *Pedoman Pemanfaatan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian*. Jakarta: Juli 2008.
- Dwijowijoto, Riant Nugroho. 2003. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Eko Indrajit, R. (2002). *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Galang Surya Gumilang. *Bimbingan dan Konseling Universitas Nusantara PGRI Kediri* Jurnal Fokus Konseling Volume 2 No. 2, Agustus 2016 Hlm: 144-159
- Habil Maranda. 2018. *Teori dan Model Implementasi Kebijakan Publik*. Brawijaya University. Article. July 2018.
- Haryono. 2017. *Kebijakan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian on-line untuk mewujudkan e-government di pemerintahan Kabupaten Karanganyar*. Jurnal Pasca Sarjana Hukum UNS. Vol V No. 1 Januari-Juni 2017.
- Irawan, Bambang dan Hidayat Muhammad Nizar. 2021. *E-government: konsep, esensi dan studi kasus*. Samarinda: Mulawarman University Press.
- Keban, Yeremias T. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu (Edisi Ketiga)*. Grava Media. Yogyakarta.
- Mekarisce Arnild Augina. 2020. *Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat*. Universitas Jambi. Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat Vol.12 Edisi 3, 2020.
- Moekijat. 1984. *Administrasi Kepegawaian Negara Indonesia*. Bandung : PT. Sumur Bandung.
- Muri Yusuf. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta : Prenamedia group
- PERKA, BKN. 2008. *Pedoman Pemanfaatan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian*. Jakarta : 28 Juli 2008.
- Pramono, Joko. 2020. *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Surakarta: UNISRI Press.
- Prastiti, H. (Skripsi, 2005). *Studi Deskriptif Kecemasan dalam menghadapi masa pensiun pada Guru SD di Kelurahan*

- Sardonorhajo Kecamatan Ngaglak Sleman Yogyakarta. Univesritas Sanata Dharma. Yogyakarta.
- Sugiyono(2007). *Metodologi Penelitian Bisnis*, Jakarta:PT. Gramedia.
- Sugiyono(2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT: Alfabet.
- Sugiyono(2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT: Alfabet.
- Tri Wahyuni. 2015. *Efektifitas Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) sebagai kelancaran penanganan usulan berkas masuk panda Badan Kepegawaian Negara (BKN) regional II Surabaya Jawa Timur. Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*. Vol 3, No 3.
- Wasiah Sufi dan Dwi Herlinda. 2017. *Penerapan System Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Berbasis Online Pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Pekanbaru. Jurnal Niara*. Vol. 9 No. 2 Januari 2017.
- Weimer, David L dan Vining, Aidar R. 1999. *Policy Analysis: Concept and Practice, third edition, Prectice Hall. New Jersey.*
- Undang-Undang:**
- Inpres RI Nomor 3 Tahun 2003, tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dibebagai lembaga pemerintahan baik tingkat lembaga pemerintah/non pemerintah, pemerintah pepinsi, kota maupun kabupaten.
- PP Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (PNS).
- Peraturan Kepala BKN No. 18 Tahun 2010 tentang penggunaan SAPK On-Line
- PP Nomor 98 Tahun 2000 tentang pengadaan pegawai negeri.
- Sumber Media Online dan Internet:**
- Admin Publik Universitas Medan Area Fakultas ISIPOL, 2021 <http://adminpublik.uma.ac.id/2021/07/19/pentingnya-sumber-daya-manusia/><https://kearsipan.unpad.ac.id/kajian-ilmu-arsip/> Diakses pada selasa, 7 Juni 2022.
- Biro Kepegawaian, Organisasi dan Tatalaksana Sekretariat Jenderal, Kementrian PUPR 2020. <https://setjen.pu.go.id/bko/subtema/kenaikan-pangkatpegawai-negeri-sipil#:~:text=Kenaikan%20pangkat%20tersebut%20diberikan%20pada,prestasi%20kerja%20yang%20bernilai%20kurang.> Diakses pada senin 6 Juni 2022.
- Gamal Thabroni. *Metode Penelitian Deskriptif : Pengertian,Langkah dan Macam*.<https://serupa.id/metode-penelitian-deskriptif/>. Diakses pada senin, 6 Juni 2022
- Jogloabang, 2019, *PP 11Tahun 2017 tentang Manajemn PNS*. <https://www.jogloabang.com/gaya/pp-11-2017-manajemen-pns.> Diakses senin ,6 Juni 2022.
- Kemenkeu. Peran Tugas Aparatur Negara. <https://klc.kemenkeu.go.id/perangtugas-dan-fungsi-aparatur-sipil-negara/>. Diakses senin,6 Juni 2022.
- Muhammad Fandy dkk. *Implementasi Kebijakan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) di BKPSDM Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat* <http://ejournal.goacademica.com/index.php/jv/article/view/369/346>. Diakses pada senin, 6 Juni 2022.
- Mulyono. 2009. *Model The TOP DOWN APPROACH Briant W. Hogwood dan Lewis A. Gunn*.<https://mulyono.staff.uns.ac.id/2009/06/03/model-%E2%80%9Dthe-top-down-approach%E2%80%9D-brian-w-hogwooddan-lewis-a-gunn/> Diakses pada senin 6 Juni 2022.
- Sugiarto Hartanto, 2018, *Standar Pelayanan Pada Jenis Pelayanan Pemberhentian PNS dengan Hak Pensiun Di Kabupaten Blora*. [https://docplayer.info/56300723 - Standar - pelayanan - pada - jenis pelayanan pemberhentian - pns-dengan-hak-pensiun-di-kabupatenblora.html](https://docplayer.info/56300723-Standar-pelayanan-pada-jenis-pelayanan-pemberhentian-pns-dengan-hak-pensiun-di-kabupatenblora.html). Diakses rabu, 27 Oktober 2021.