



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

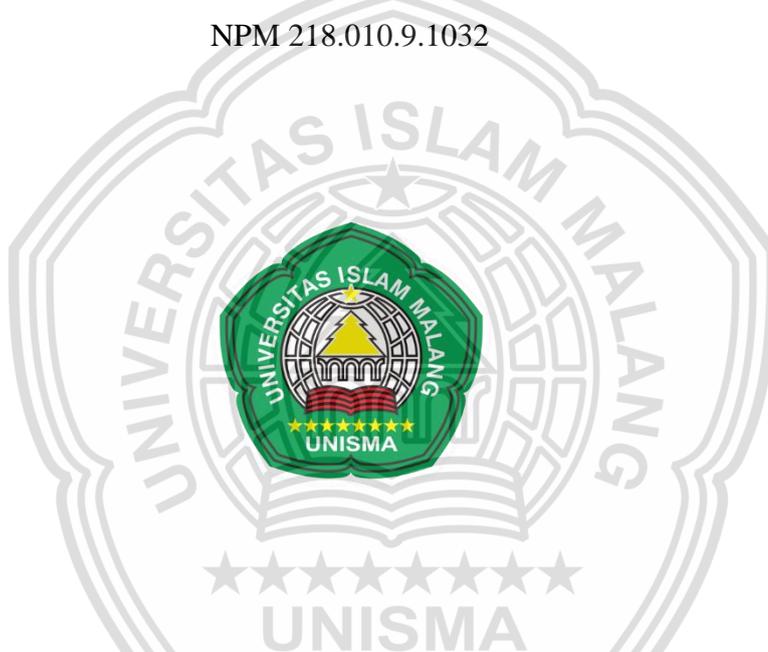
SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh

VINA ERIKA SARI DEFI

NPM 218.010.9.1032



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
MALANG
2022**

RINGKASAN

Vina Erika Sari Defi, 2022, **Efektivitas Upaya BKPSDM Kabupaten Malang Dalam Memaksimalkan Penggunaan SAPK Terhadap Peremajaan Data dan Pemberkasan Usulan Pensiun**. Dosen Pembimbing I : Prof., Drs. Mas'ud, M.M., Ph.D, Dosen Pembimbing II : Retno Wulan Sekarsari, S.AP., M.AP., M.Pol.Sc

Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang menggambarkan efektivitas upaya BKPSDM dalam memaksimalkan penggunaan SAPK terhadap peremajaan data dan pemberkasan usulan pensiun. Aplikasi SAPK merupakan salah satu inovasi dalam peningkatan pelayanan publik dan bentuk dari *e-government* yang berkaitan dengan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah yang mempunyai kemampuan untuk mentransformasikan hubungan pemerintah dengan masyarakat. SAPK merupakan aplikasi besutan BKN yang ditujukan untuk memberikan pelayanan kepegawaian bagi seluruh PNS di Indonesia dan telah digunakan oleh seluruh instansi pemerintahan di Indonesia.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan peristiwa atau fenomena yang terjadi di lapangan. Fokus penelitian berkaitan dengan pemanfaatan SAPK dalam peremajaan data dan pemberkasan usulan pensiun, SOP dan alur pemberkasan usulan pensiun hingga pengusul mendapatkan SK Pensiun, faktor pendukung, faktor penghambat dan upaya BKPSDM untuk mengatasi permasalahan dalam penggunaan SAPK terhadap peremajaan data dan pemberkasan usulan pensiun. Pada pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data pada penelitian ini menggunakan tiga komponen yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Untuk mengukur keefektivitasan, peneliti menggunakan indikator efektivitas menurut Ravianto (2014:11) dan efektivitas program menurut Budiani (2007:53) yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan program. Namun, dari hasil penelitian terdapat beberapa hal yang kurang maksimal yakni pada server / jaringan, kekeluhan NIP dan berkas yang diberikan oleh pengusul kurang lengkap / data fisik bukan yang terbaru. Upaya dalam mengatasi permasalahan tersebut yakni kinerja sdm lebih ditingkatkan dan melihat acuan berkas yang diterima.

Hasil yang diperoleh diketahui bahwasanya menunjukkan bahwa upaya BKPSDM sudah maksimal dalam penggunaan SAPK terhadap peremajaan data dan pemberkasan usulan pensiun. Dapat dibuktikan dari banyaknya usulan pensiun sesuai dengan keluaran SK Pensiun. Ditemukan beberapa saran yang dapat peneliti berikan yakni mengoptimalkan dalam memberikan arahan lebih tegas dan detail saat penerimaan usulan berkas masuk dan diadakan pengadaan tempat untuk pengarsipan berkas yang masuk dan berkas yang sudah selesai dalam penginputan.

Kata Kunci : *Efektivitas, Upaya, SAPK, Pelayanan Publik, Peremajaan data*

SUMMARY

Vina Erika Sari Defi, 2022, **The Effectiveness of the Efforts of the Malang Regency BKPSDM in Maximizing the Use of SAPK on Data Rejuvenation and Filing of Pension Proposals** . Advisor I : Prof., Drs. Mas'ud, MM, Ph.D, Advisor II : Retno Wulan Sekarsari, S.AP., M.AP., M.Pol.Sc

This thesis is the result of research that describes the effectiveness of BKPSDM's efforts in maximizing the use of SAPK for data rejuvenation and filing of pension proposals. The SAPK application is one of the innovations in improving public services and forms of *e-government* related to information technology by government agencies that have the ability to transform the relationship between government and society. SAPK is application made by BKN which is intended to provide personnel services for all civil servants in Indonesia and has been used by all ns government agencies in Indonesia.

The research method used in this study is descriptive qualitative which is used to describe events or phenomena that occur in the field. The focus of the research relates to the use of SAPK in data rejuvenation and filing of pension proposals, SOPs and flow filing of pension proposals until the proposer gets a Pension Decree, supporting factors, inhibiting factors and BKPSDM's efforts to overcome problems in the use of SAPK for data rejuvenation and filing of pension proposals. The data collection was done by interview, observation, and documentation techniques. Data analysis in this study uses three components, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

To measure effectiveness, researchers use indicators of effectiveness according to Ravianto (2014:11) and program effectiveness according to Budiani (2007:53), namely the accuracy of program targets, program socialization, program objectives and program monitoring. However, from the results of the research, there are several things that are less than optimal, namely on the server / network, NIP errors and the file provided by the proposer is incomplete / the physical data is not the latest. Efforts to overcome these problems, namely the performance of HR are further improved and look at the reference files received.

The results obtained are known to indicate that BKPSDM's efforts have been maximized in the use of SAPK for data rejuvenation and filing of pension proposals. It can be proven from the number of pension proposals in accordance with the output of the Pension Decree. There are several suggestions that researchers can give, namely: optimizing in providing firmer and more detailed directions when receiving incoming file proposals and providing a place for archiving incoming files and files that have been completed in inputting.

Keywords : *Effectiveness, Effort, SAPK, Public Service, Data Rejuvenation*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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 dan efektif.

Arsip dapat tertata dengan baik apabila didukung dengan manajemen kearsipan yang baik pula. Mengingat pentingnya suatu manajemen kearsipan, maka dewasa ini banyak pihak yang menggunakan media elektronik dalam pengelolaan dokumen sehingga menghasilkan data bersifat elektronik. 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). Penggunaan media elektronik dalam pengelolaan arsip dikenal dengan sebutan sistem kearsipan elektronik (*elektronik filing system*) yang maksudnya arsip didokumentasikan dengan memanfaatkan komputer.

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. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang

menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Setiap lembaga publik pastinya bersentuhan dengan aspek pelayanan publik atau berhubungan langsung dengan masyarakat, sebagai bagian yang utama dalam penyelenggaraan pemerintahan, selain pihak swasta. Pelayanan publik adalah milik masyarakat, maka berilah pelayanan sebaik – baiknya, karena pelayanan yang baik yang diharapkan oleh masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. Pelayanan menjadi bagian tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan merupakan bentuk konkret pemerintah dalam melayani masyarakatnya. Kebutuhan masyarakat terhadap pemerintah adalah bersifat administratif maupun pemenuhan terhadap barang atau jasa. (Hayat, 2017:1)

Pelayanan juga diartikan dengan jasa. Kualitas jasa merupakan suatu pembahasan yang sangat kompleks karena penilaian kualitas pelayanan berbeda dengan kualitas produk, terutama sifatnya yang tidak nyata dan produksi serta konsumsi berjalan secara stimulant. Sehingga, kualitas pelayanan adalah bagaimana tanggapan pelanggan terhadap jasa yang dikonsumsi atau dirasakannya (Jasfar, 2005:47).

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.

Administrasi merupakan suatu hal yang tidak asing dan terdapat di dalam instansi atau organisasi manapun, dimana proses administrasi yang terkesan rumit dirasakan mulai dari mengurus kenaikan pangkat, mutase yang berbelit – belit, usulan pensiun, dan berkas – berkas yang lainnya. Persyaratan pengurusan yang kadangkala juga sulit dipahami oleh pengusul, sehingga berkas yang bisa selesai ditangani dan di distribusikan berdasarkan kepentingannya dalam satu hari menjadi lambat dan baru bisa diselesaikan dalam waktu sekitar tiga hari sampai empat hari.

Sehingga dirasa kurang efektif dan menghambat proses penanganan surat. Oleh karena itu dengan adanya aplikasi SAPK (Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian) berbasis *online* diharapkan proses penanganan surat tidak sampai berlarut – larut. Banyaknya data maupun informasi yang ditangani tentunya tidak memungkinkan dilakukan semua dengan cara manual. Penanganan data yang jumlahnya sangat banyak akan lebih efektif dan efisien jika dilakukan dengan menggunakan bantuan *software* aplikasi penanganan surat. Karena hal tersebut dapat mempermudah dalam hal pelayanan kepada pihak – pihak yang bersangkutan dan membutuhkan.

Kantor sebagai suatu tempat pusat berlangsungnya kegiatan dan penyediaan informasi, mulai dari tahap awal sejak penerimaan, pengumpulan, serta pengelolaan hingga menyimpan dan mendistribusikan informasi. Berkaitan dengan hal tersebut, proses usulan suatu berkas merupakan hal yang tidak bisa dipisahkan pada keberlangsungan suatu instansi pemerintahan. Berkas usulan yang masuk harus dikelola dengan baik, agar informasi yang terdapat didalamnya dapat ditemukan dengan mudah dan cepat saat diperlukan serta tidak terjadi kesalahan dalam pengklasifikasiannya (Tri Wahyuni, 2015:1-2).

BKPSDM merupakan unsur penunjang urusan pemerintahan bidang kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia yang dipimpin oleh Kepala Badan yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Bkpsdm Pemerintah Kabupaten Malang adalah perangkat daerah yang merupakan fungsi penunjang urusan Pemerintahan di Bidang Kepegawaian serta pendidikan dan pelatihan. Bkpsdm mempunyai tugas yaitu melaksanakan urusan pemerintahan bidang kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia, dan melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai bidang tugasnya. Untuk menyelenggarakan tugas, bkpsdm mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Penyusunan kebijakan teknis di bidang pengadaan, pemberhentian, informasi kepegawaian, mutasi, promosi, pengembangan kompetensi, penilaian kinerja dan penghargaan aparatur.
2. Pelaksanaan tugas dukungan teknis di bidang pengadaan, pemberhentian, informasi kepegawaian, mutasi, promosi, pengembangan kompetensi, penilaian kinerja dan penghargaan aparatur.
3. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas di bidang pengadaan, pemberhentian, informasi kepegawaian, mutasi, promosi, pengembangan kompetensi, penilaian kinerja dan penghargaan aparatur.
4. Pembinaan teknis di bidang pengadaan, pemberhentian, informasi kepegawaian, mutasi, promosi, pengembangan kompetensi, penilaian kinerja dan penghargaan aparatur.

Dalam pelayanan kepegawaian yang baik dilakukan oleh Badan Kepegawaian Negara, instansi pusat maupun instansi daerah, para pengelola kepegawaian tentunya sudah tidak asing lagi dengan sistem aplikasi SAPK. SAPK merupakan singkatan dari Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian. Aplikasi ini adalah aplikasi besutan BKN yang ditujukan untuk memberikan pelayanan kepegawaian bagi seluruh PNS di Indonesia dan aplikasi ini telah digunakan oleh seluruh instansi pemerintahan di Indonesia. Proses penetapan NIP, proses kenaikan pangkat, proses pensiun, dan proses kepegawaian lainnya dilakukan melalui aplikasi berbasis web ini. Tidak semua PNS bisa mengakses SAPK karena aplikasi ini hanya diperuntukkan bagi PNS pengelola kepegawaian saja.

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 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.

SAPK tidak lain guna mewujudkan sistem informasi manajemen kepegawaian yang handal dengan harapan terwujudnya data PNS yang akurat melalui aplikasi layanan kepegawaian secara *online*. 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.

Tabel 01 Data Jumlah Usulan Pensiun Per Golongan

GOL/RUANG	2021	2022	Keterangan
I/c	2	1	Jumlah PNS yang mengusulkan pensiun pada tahun 2021 yaitu 964 kemudian naik pada tahun 2022 menjadi 1057. Banyaknya data tersebut diperlukan suatu sistem dalam pengelolaan berkas masuk. Tidak memungkinkan menggunakan secara manual karena kurang efektif, untuk itu BKPSDM Kabupaten Malang menggunakan aplikasi SAPK dalam pengurusan data dan dokumen. Sehingga dapat dikelola dan disimpan dengan baik, serta mempermudah dalam pencarian informasi pegawai.
I/d	6	8	
II/a	7	6	
II/b	7	11	
II/c	26	24	
II/d	19	24	
III/a	21	40	
III/b	51	42	
III/c	27	51	
III/d	113	144	
IV/a	146	157	
IV/b	519	534	
IV/c	20	15	
JUMLAH	964	1057	

Sumber: Kasubbid Data dan Informasi Aparatur BKPSDM Kab. Malang

Berdasarkan hasil awal obsevasi pada tabel diatas terlihat bahwa jumlah PNS yang mengusulkan pensiun pada tahun 2021 yaitu 964 kemudian naik pada tahun 2022 menjadi 1057. Dalam hal tersebut sangat diperlukannya sistem dalam pengelolaan berkas pada data usulan pensiun yang masuk. Untuk itu, pentingnya pengurusan dokumen kepegawaian yang mana dalam prosesnya tersebut tidak memungkinkan untuk dilakukan secara manual dikarenakan memakan waktu yang lama sehingga hal tersebut kurang efektif. Seperti yang diketahui bahwa dokumen kepegawaian merupakan salah satu dokumen penting dalam instansi pemerintahan dikarenakan dalam prosedur pemeliharaan dokumen kepegawaian PNS sebagai aset sejarah perjalanan karir seorang PNS sehingga diperlukan pemeliharaan dan pengelolaan dengan baik supaya nilai guna dan usia dokumen dapat bertahan lama. (Putra, Sultan charisma & Mecca, 2016).

Oleh karena itu, dalam proses pemberkasan BKPSDM menggunakan sistem yang disebut SAPK. SAPK merupakan salah satu bentuk proses *e-government* yang harus dilaksanakan, karena melalui proses transformasi tersebut pemerintah daerah seperti halnya BKPSDM Kabupaten Malang dapat mengoptimalisasikan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mempermudah dalam penanganan pengerjaan berkas masuk dan memudahkan dalam mencari informasi aparatur. Dalam aplikasi ini, setiap terdapat data fisik yang masuk ke instansi, selalu langsung di input pada peremajaan data supaya informasi dari aparatur tersebut merupakan informasi yang terbaru/*ter-update* untuk memudahkan dalam pemberkasan usulan pensiun yang sudah mencapai BUP (Batas Usia Pensiun).

Dalam hal tersebut terkadang terdapat beberapa data fisik usulan pensiun yang kurang lengkap dan bahkan ada yang memberikan data fisik secara *double* sehingga menjadi tidak efektif dan menambah pekerjaan untuk memilah data yang diperlukan, karena data yang digunakan hanya satu bendel. Sasaran yang hendak diperoleh dari implementasi SAPK ini supaya diperoleh data informasi kepegawaian lebih akurat terutama dalam informasi kepegawaian dalam bidang pengurusan pensiun pegawai. Dari sistem lebih memudahkan dalam pendataan, pengarsipan, hingga data tersebut menjadi informasi yang mudah dicari untuk kepentingan hal lainnya.

Berdasarkan hasil observasi, peneliti melihat bahwa terdapat beberapa akar masalah dalam penggunaan SAPK saat peremajaan data dan pemberkasan usulan pensiun, yaitu sebagai berikut :

1. Terdapat beberapa data fisik yang kurang lengkap / tidak terbaru dari pengusul.

Permasalahan ini kerap terjadi ketika pengusul memberikan data ke *front office*. Cakupan usulan pensiun yaitu seluruh PNS yang ada di Kabupaten Malang. Saat usulan pensiun, data yang diberikan harus berupa data fisik. Untuk itu data usulan bisa langsung diberikan ke instansi (bila memungkinkan) dan data usulan juga bisa dikirim melalui jasa pengiriman (bila PNS jauh dari BKPSDM dan tidak memungkinkan untuk diberikan secara langsung).

Dalam kasus ini, data yang diberikan kepada instansi oleh pengusul terkadang kurang lengkap dan data tersebut bukan yang *ter-update*. Seperti tidak ada KK (Kartu Keluarga) dan data pribadi. Yang sering terjadi yaitu pada data KK (Kartu Keluarga) yang diberikan bukan yang terbaru, melainkan data yang lama

dan belum ada pembaruan. Karena daftar keluarga pada KK sangat berpengaruh pada input data saat peremajaan data di SAPK dan terhadap tunjangan anak saat pensiun.

2. Terjadi kekeliruan NIP saat pencarian data PNS pada peremajaan data

Karena untuk pembaruan SK Kenaikan pangkat memerlukan waktu yang tidak singkat, permasalahan ini terjadi saat yang bersangkutan akan mengajukan usulan tapi ternyata waktu itu terdapat kenaikan pangkat. Untuk itu pengusul tetap memberikan data SK pangkat yang lama, dikarenakan harus tetap mengusulkan meskipun belum dengan SK Kenaikan Pangkat yang terbaru dikarenakan harus menunggu SK tersebut dengan waktu yang tidak singkat. Jadi saat pengimputan data waktu mencari nama PNS tersebut harus dengan NIP. Sedangkan NIP dengan pangkat baru belum diperbarui sehingga nama PNS yang dicari tidak muncul. Permasalahan ini memang ada beberapa yakni 1-2 PNS, namun jarang pada kasus tersebut.

3. Jaringan internet dan server bermasalah

Saat peremajaan data pada SAPK terkadang terdapat beberapa data yang sudah diinput tapi saat submit data tersebut belum tersimpan atau data tersebut tidak bisa di submit. Hal tersebut dikarenakan server yang bermasalah / *error*. Hal ini sangat berpengaruh saat proses peremajaan data.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai efektivitas upaya bkpsdm untuk memaksimalkan SAPK pada input data serta pemberkasan usulan pensiun, sehingga penulis memutuskan untuk melakukan

penelitian dengan judul “Efektivitas Upaya BKPSM Kabupaten Malang Untuk Memaksimalkan Penggunaan SAPK Terhadap Peremajaan Data dan Pemberkasan Usulan Pensiun”. Karena penulis terdorong untuk mengkaji suatu proses upaya, peremajaan data dan pemberkasan usulan pensiun saat menggunakan aplikasi SAPK yang berpengaruh terhadap keefektivitasan suatu sistem pelayanan publik yakni dengan melalui sistem aplikasi berbasis komputer.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan akar permasalahan yang sudah dijabarkan, maka rumusan masalah yang dapat disusun sebagai berikut :

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 Kabupaten Malang?
3. Bagaimana upaya BKPSDM untuk mengatasi permasalahan dalam penggunaan SAPK terhadap peremajaan data dan pemberkasan usulan pensiun?

C. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian akan memiliki suatu tujuan dari penelitian tersebut. Hal ini sangat diperlukan untuk bisa menjadikan acuan bagi setiap kegiatan penelitian

yang akan dilaksanakan. Karena tujuan tersebut merupakan salah satu dari tolak ukur dan menjadi sebuah target dari kegiatan penilaian tersebut dan untuk memperoleh pengetahuan serta penemuan baru sebagai pembuktian atau pengujian tentang kebenaran dari pengetahuan yang sudah ada. Berdasarkan dengan permasalahan yang diteliti, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

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.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam upaya penulis untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang selama ini telah di dapatkan baik dalam internal kampus pada khususnya maupun dari eksternal kampus pada umumnya. Jika penelitian ini berhasil maka akan berguna sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini dilakukan untuk memberikan informasi dan pengetahuan kepada pembaca tentang efektivitas, layanan berbasis online, SAPK, pemberkasan data di BKPSDM Kabupaten Malang.

2. Secara 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.

BAB V

PENUTUP

A. 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 :

a. Ketepatan sasaran program

SAPK yang dibuat oleh BKN yang digunakan di seluruh BKD ini sasarannya kepada ASN dan PNS. Sasaran tersebut sudah tepat, sehingga BKPSDM bisa memanfaatkan dengan melayani usulan pensiun dengan baik dan tepat.

b. Sosialisasi program

Sosialisasi dilakukan oleh BKN terhadap semua BKD di Kabupaten Malang. Selain dilakukan sosialisasi, juga terdapat buku panduan tentang SAPK. Dari sosialisai ini pegawai BKPSDM bisa mengoperasikan sistem mulai dari fitur – fitur dalam peremajaan data dan memaksimalkan dalam penggunaan proses pemberkasan usulan pensiun.

c. Tujuan program

Tujuan SAPK ini tidak lain yaitu untuk mewujudkan data kepegawaian yang mutakhir disetiap instansi pusat maupun daerah yang terintegras, meningkatkan efisiensi dan efektivitas (tersedianya data yang *ter-update* dengan cepat dan akurat, menyederhanakan dan meningkatkan standarisasi proses, dan optimalisasi beban tugas. Dapat diambil kesimpulan bahwasannya SAPK ini memang sangat membantu sekali dalam pekerjaan untuk mengoptimisasi data PNS.

d. 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 selalu membuka aplikasi SAPK dan saat input dalam peremajaan data. Hasil pantauan yakni sistem berjalan dengan baik dan hasil pekerjaan pelayanan juga sesuai dengan yang diharapkan.

Dalam pemberkasan usulan pensiun tentunya terdapat SOP yang harus dijalankan sesuai dengan peraturan yang berlaku, yakni setiap PNS yang bersangkutan harus mengirimkan semua berkas yang ada di atas untuk diverifikasi berkas, jadi semua berkas harus sesuai kriteria dan lengkap. Berkas tersebut antara lain 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.

Pemberkasan usulan pensiun juga terdapat langkah-langkah atau alur mulai dari usulan masuk hingga pengusul mendapatkan SK Pensiun sesuai dengan

peraturan yang berlaku. Hal ini juga menjadi faktor dalam menilai sejauhmana pelayanan dapat dikatakan baik dan prima, pemberkasan tersebut yaitu mengajukan dan jangka waktu pengajuan, verifikasi berkas, scan, *rename* berkas, peremajaan data, membuat pengantar untuk pengajuan, usulan di SAPK, 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 :

- a. Faktor pendukung : letak geografis lokasi kantor BKPSDM, sarana dan prasarana yang memadai, kinerja pegawai yang professional, koneksi internet yang lancar dan pendukung yang terakhir yakni data ter-*update* dari PNS yang bersangkutan
- b. 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

Adanya beberapa faktor penghambat tentu saja akan selalu diiringi dengan upaya dalam mengatasi permasalahan tersebut guna untuk memperbaiki dan tercapainya tujuan seperti yang diinginkan, upaya untuk mengatasi permasalahan dalam penggunaan SAPK terhadap peremajaan data dan pemberkasan usulan pensiun di BKPSDM Kabupaten Malang adalah kinerja sumber daya manusia lebih tegas lagi dalam proses pelayanan, terlebih saat penerimaan berkas usulan masuk.

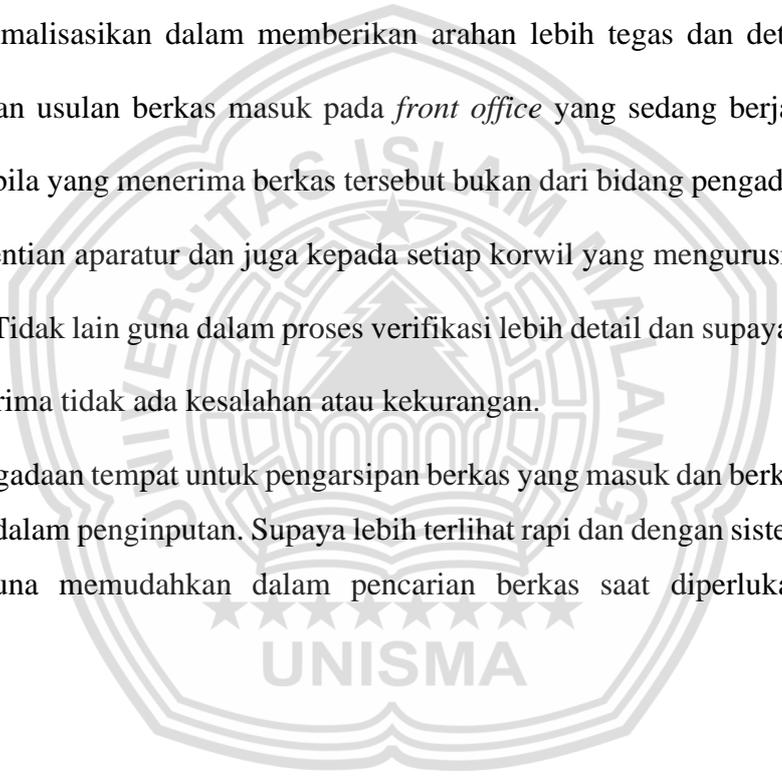
Dan selalu melihat acuan berkas yang diterima saat melakukan peremajaan data pada SAPK.

B. Saran

Adapun saran-saran yang mungkin bisa peneliti berikan dan bermanfaat bagi pengembangan pelayanan serta penggunaan aplikasi SAPK 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.

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 PUSTAKA

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

Peraturan Perundang-Undangan :

- 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

Jurnal dan Skripsi :

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, Ventica. (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

Putra, Sultan Kharisma & Arfa, Mecca. (2016). *“Analisis Pengelolaan Arsip Kepegawaian Dalam Proses Temu Kembali Arsip di Badan Kepegawaian Daerah Kota Semarang”*. Jurnal Ilmu Perpustakaan Vol 5, No 3. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/15208> Diakses pada 28 January 2022

Setyawan, Zafrul Dedy. Indah Prabawati. (2021). *“Implementasi Program Berbasis Inovasi Pelayanan Kepegawaian Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Studi Pada Aplikasi Layanan Pensiun Pegawai Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur”*. Jurnal Publika. Volume 9 Nomor 2, 159-170.

<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/38179/33686>

Diakses pada tanggal 26 January 2022

Sihombing, Gerry Jhonatan. (2020). "Evaluasi Kebijakan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Ddalam Penetapan Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada Pemerintahan Provinsi Sumatera Selatan". https://repository.unsri.ac.id/31183/1/RAMA_63201_07011381520075_0006116303_0012046702_01_front_ref.pdf Diakses pada tanggal 26 January 2022

Sufi, Wasiah. Dwi Herlina. (2017). "Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Berbasis Online Pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Pekanbaru". *Jurnal Niara* Vol 9 No 2.

<https://media.neliti.com/media/publications/114917-ID-penerapan-sistem-aplikasi-pelayanankepeg.pdf> Diakses pada tanggal 23 February 2022

Wahyuni, Tri. Durinta Puspasari. (2015). "Efektivitas Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Sebagai Kelancaran Penanganan Usulan Berkas Masuk Pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Regional II Surabaya Jawa Timur". *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)* Vol. 3, No. 3. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jpap/article/download/12539/9962> Diakses pada tanggal 26 January 2022

Yusuf, Laela Octaviana. (2021). "Implementasi Program Jamban Sehat Puskesmas Mojolangu Dalam Meningkatkan Kesehatan Masyarakat Di Kelurahan Tasikmadu (Studi Kasus Di Kelurahan Tasikmadu Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)"

Internet :

BKN. "Peremajaan Data PNS" <https://yogyakarta.bkn.go.id/peremajaan-data#:~:text=Peremajaan%20Data%20adalah%20permutakhiran%20data,selanjutnya%20disimpan%20dalam%20database%20PNS>. Diakses pada tanggal 19 January 2022

BKN. "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/peremajaan-data#:~:text=Peremajaan%20Data%20adalah%20permutakhiran%20data,selanjutnya%20disimpan%20dalam%20database%20PNS6> 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_komunikasi Diakses pada tanggal 22 February 2022

Dosen Pendidikan. 2022. "Efektivitas Adalah- Pengertian, Rumus, Contoh, Kriteria, Menurut Ahli & Teorinya".

<https://www.dosenpendidikan.co.id/efektivitas-adalah/> Diakses pada tanggal 8 Maret 2022

Choiri, Eiril Obeit. 2020. “*Pengertian E-Government, Model Serta Kelebihan & Kekurangan*”. <https://qwords.com/blog/pengertian-e-government/> Diakses pada tanggal 22 February 2022

Egeten, Millians Maxi. (2015). “*Pengaruh Struktur Organisasi Dalam Pelayanan Publik di Kota Manado*”. <https://media.neliti.com/media/publications/1470-ID-pengaruh-struktur-organisasi-dalam-pelayanan-publik-di-kota-manado.pdf> Diakses pada 27 Juni 2022

Purnomo, Herry. “*Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK)*”. <https://www.scribd.com/document/82400072/Data-Dan-Informasi> Diakses pada tanggal 26 February 2022

Putra, Muslimin B. 2020. “*Mengenal Pelayanan Publik*”. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik> Diakses pada tanggal 30 Mei 2022

Wikipedia. “*Kabupaten Malang*” https://id.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Malang Diakses 20 Mei 2022

