



**IMPLEMENTASI SISTEM APLIKASI PELAYANAN  
KEPEGAWAIAN(SAPK) DALAM PENGAJUAN PENSIUN DI  
KABUPATEN MALANG**

(Studi Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan  
Sumber Daya Manusia Kabupaten Malang)

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar

Sarjana Pada Fakultas

Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang

Oleh:

**SEVINA TRI CAHYANINGRUM**

NPM 217.01.09.1.127



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**2022**

## RINGKASAN

Sevina Tri Cahyaningrum, 2022, NPM 21701091127, Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Implementasi Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Dalam Pengajuan Pensiun di Kabupaten Malang (studi pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Malang). Dosen Pembimbing I : Dr. Afifuddin, S.Ag.,M.Si Dosen Pembimbing II: Taufiq Rahman Ilyas, S.AP., M.AP

---

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. Di BKPSDM ini bidang dalam struktur organisasinya terbagi menjadi empat, salah satunya yaitu Bidang Pengadaan, Pemberhentian, dan Informasi Aparatur. Pada bidang ini dalam kinerjanya terbagi menjadi beberapa Sub Bidang salah satunya yaitu Sub Bidang Pengadaan dan Pemberhentian. Dalam proses Pemberhentian Aparatur ini pegawai yang menangani proses tersebut menggunakan sistem aplikasi dalam kinerjanya. Untuk itu penelitian ini mempunyai rumusan masalah sebagai berikut ; pertama tentang bagaimana implementasi SAPK ini dalam pelayanan pengajuan pensiun di Kabupaten Malang dan yang kedua tentang apa saja pendukung dan penghambat yang mempengaruhi implementasi SAPK dalam pelayanan pensiun di Kabupaten Malang.

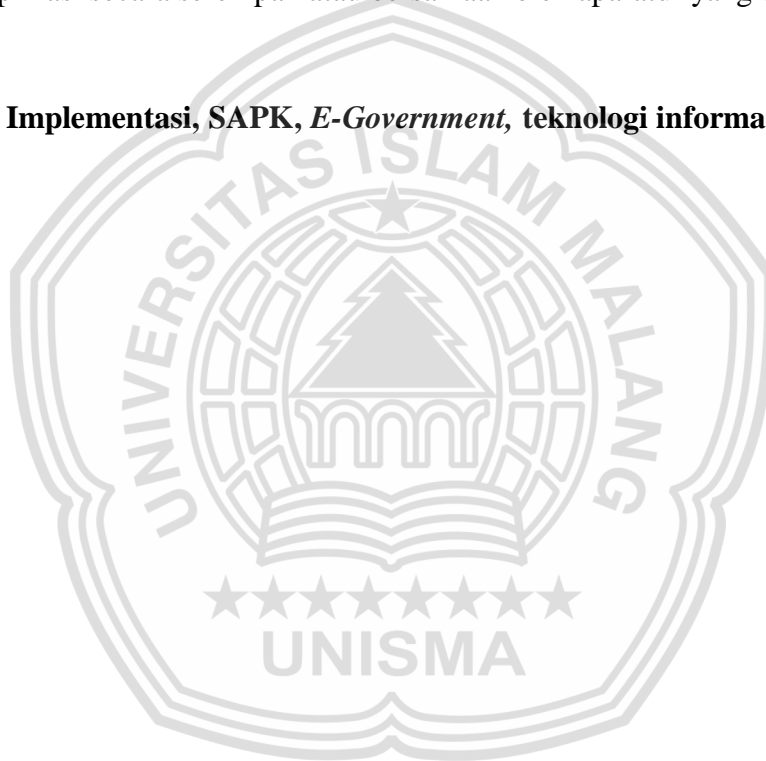
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi SAPK dalam proses pengajuan pensiun bagi PNS dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat apa saja yang mempengaruhi dalam berjalannya implementasi ini.

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian diskriptif dengan pendekatan kualitatif. *Greenteori* yang digunakan pada fokus penelitian yaitu Model Implementasi menurut George C. Edward III.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) 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 jalannya implementasi Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) dalam pengajuan pensiun di Kabupaten Malang yaitu pertama didukung dari segi hukum. Menurut 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 teknologi informasi berupa Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) ini diimplementasikan untuk memberikan pelayanan terhadap Aparatur Sipil Negara.

Selain faktor pendukung yang memudahkan jalannya implementasi kebijakan ini, juga terdapat faktor penghambat yang mempengaruhi proses implementasi SAPK dalam memberi pelayanan khususnya pelayanan untuk pengajuan pensiun di Kabupaten Malang, yaitu; pertama perubahan regulasi. Perubahan regulasi ini menimbulkan aplikasi SAPK mengalami beberapa perubahan yang mengikuti dan akhirnya aplikasi mengalami sedikit gangguan dalam kinerjanya. Lalu penghambat yang kedua yaitu jaringan internet. 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 aparaturnya yang bertugas.

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



## SUMMARY

Sevina Tri Cahyaningrum, 2022, NPM 21701091127, State Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, Implementation of the Personnel Service Application System (SAPK) in Retirement Applications in Malang Regency (study at the Malang Regency Personnel and Human Resources Development Agency). Advisor I : Dr. Afifuddin, S.Ag., M.Si Supervisor II: Taufiq Rahman Ilyas, S.AP., M.AP

---

The Agency for Personnel and Human Resources Development (BKSDM) of the Malang Regency Government is a regional apparatus tasked with supporting government affairs in the fields of staffing, education and training. In BKPSDM, the fields in the organizational structure are divided into four, one of which is the Procurement, Dismissal, and Apparatus Information. In this field, its performance is divided into several sub-sectors, one of which is the procurement and dismissal sub-sector. In the process of Dismissing the Apparatus, the employee who handles the process uses an application system in its performance. For this reason, this study has a problem formulation as follows; The first is about how the implementation of SAPK in the service of applying for pensions in Malang Regency and the second is about what are the supporters and obstacles that affect the implementation of SAPK in pensiun services in Malang Regency.

This study aims to determine the implementation of SAPK in the process of applying for pensions for civil servants and to find out what supporting and inhibiting factors influence the implementation of this.

In this research, the type of research used is descriptive research with a qualitative approach. The theory used in the research focus is the Implementation Model according to George C. Edward III.

The results showed that (1) the Implementation of the Personnel Service Application System (SAPK) in applying for pensions in Malang Regency according to the George C. Edward III Implementation Model based on the results of the research above showed that indicators starting from communication, resources, disposition or attitude of the implementer, and structure the bureaucracy from the implementation of this implementation has gone quite well in its implementation and can also be accepted by the public, especially civil servants who will apply for pensions. (2) The supporting and inhibiting factors that affect the implementation of the Personnel Service Application System (SAPK) in applying for pensions in Malang Regency are firstly supported from a legal perspective. According to Law no. 43 of article 34 of 1999 which contains the main points of staffing and government policies regarding the implementation of e-government in 2003 that uses information technology for its services. For this reason, information technology in the form of the Personnel Service Application System (SAPK) is implemented to provide services to the State Civil Apparatus. In addition to the supporting factors that facilitate the implementation of this policy, there are also inhibiting factors that affect the SAPK implementation process in providing services, especially services for applying for pensions in

Malang Regency, namely; The first is regulatory change. This regulatory change caused the SAPK application to undergo several changes that followed and finally the application experienced a slight disturbance in its performance. Then the second obstacle is the internet network. The Personnel Service Application System (SAPK) itself utilizes information technology which is definitely related to the internet network in its use. The problem of the internet being less stable in the implementation of this policy also affects the results of the implementation process. Another thing that becomes an obstacle here is from the SAPK application server which is sometimes down from the center, this is due to the simultaneous or simultaneous use of the application by the apparatus on duty.

**Keywords: Implementation, SAPK, E-Government, information technology**



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

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. Cahgihnya 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* diberbagai 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).

Diera globalisasi ini, pemerintah dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan peran aktifnya dalam pemberian informasi bagi masyarakatnya. Hal ini menyebabkan *E-Government* atau pemerintah berbasis elektronik menjadi unsur yang penting dalam proses pelaksanaan pelayanan publik. *Electronic Government (E-Government)* merupakan suatu mekanisme dalam interaksi modern antara pemerintah dengan masyarakatnya yang melibatkan penggunaan teknologi (*internet*) untuk memperbaiki mutu pelayanan publik menjadi lebih baik. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam bagian menimbang bulir b menyatakan :

”Bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.”

Untuk itu implementasi *E- Government* dalam bentuk layanan diterapkan pemerintah sebagai bentuk wujud keterbukaan (*transparancy*) 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.

Adapun syarat-syarat dalam pengimplementasian kebijakan Negara secara sempurna menurut Hood dan Gunn (1984: 199-206) dalam (Tachjan:41-42) antara lain : Pertama yakni kondisi eksternal yang dihadapi instansi pelaksana tentang gangguan atau hambatan yang dialami. Kedua untuk pelaksana program tersedianya waktu dan sumber data yang memadai. Ketiga, perpaduan antara sumber-sumber yang ada. Keempat,kebijaksanaan yang akan dilakukan implementasi didasarkan pada kausal yang handal. Kelima, hubungan kausalitasnya bersifat langsung dan rantai penghubungnya hanya memiliki sedikit keterkaitan. Keenam, hubungan ketergantungnya kecil. Ketujuh, terdapat pemahaman dan kesepakatan terhadap tujuan. Kedelapan, memiliki tugas-tugas yang terperinci dan sesuai urutan yang tepat. Kesembilan, mempunyai komunikasi dan koordinasi yang sempurna. Dan yang terakhir adalah pihak-pihak yang memiliki wewenang dapat menuntut dan mendapatkan kepatuhan yang sempurna.

Menurut Gow dan Mors dalam (Keban, 2014:78), implementasi kebijakan terdapat berbagai hambatan yang mempengaruhi proses berjalannya, antara lain ;  
(1) Pertama, hambatan politik. Dikatakan seperti itu dikarenakan bisa saja ketika



proses berjalan terdapat suatu kepentingan, sehingga menjadikan sebuah kebijakan yang telah terencana menjadi tidak tepat sasaran. (2) Kedua, kelemahan institusi. Institusi ialah sebuah badan atau organisasi pelaksana yang langsung bersentuhan oleh masyarakat. Disini dikatakan sebagai kelemahan institusi karena terkadang para pelaksana pada instansi kurang memahami tentang kebijakan yang akan dilakukan. (3) Ketiga, ketidakmampuan sumber daya manusia. Ketidakmampuan sumber daya manusia ini dapat dikategorikan dalam beberapa hal, yakni pada bidang teknis dan administratif yang kadang kala membuat masyarakat bingung ketika terdapat sebuah kebijakan-kebijakan yang baru dan akan menimbulkan kekecewaan bagi masyarakat. (4) Perbedaan agenda tujuan aktor. Seringkali ketika kebijakan sedang disusun berbagai aktor kebijakan akan memiliki tujuan masing-masing sesuai bidangnya untuk memenuhi tujuan kebijakan yang ada, sehingga yang terjadi adalah bukan kebijakan yang tertuju kepada kepentingan masyarakat, tetapi “hanya” kepentingan berbagai aktor yang terlibat dalam penyusunan tersebut. (5) Kelima, kurangnya desentralisasi dan partisipasi. Disini dimaksudkan pemerintah daerah kurang maksimal dalam mengembangkan kebijakan yang didapat dari pemerintah pusat (6) Keenam, pengaturan waktu. Waktu dalam proses implementasi ini biasanya kurang efisien karena masyarakat kurang cepat dalam memahami. (7) Ketujuh, sistim informasi yang kurang mendukung. Sebuah sistim yang membantu proses kinerja implementasi kebijakan ini juga penting adanya agar tujuan implementasi tersebut tercapai. (8) Kedelapan, kekurangan dalam bantuan teknis. Bantuan teknis ini bisa berupa sumber daya manusianya,

maupun perangkat yang dibutuhkan dalam kegiatan implementasinya. (9) Dan yang terakhir adalah dukungan yang berkesinambungan. Dalam proses pengimplementasian juga sering terjadi hambatan, hambatan-hambatan itu dibedakan atas hambatan dari luar maupun dari dalam. Hambatan dari dalam bisa dilihat dari ketersediaan dan kualitas Sumber Daya Manusia, dana, struktur organisasi, informasi yang digunakan, serta sistim dan prosedur yang beroperasi. Sedangkan untuk hambatan dari luar dapat berupa semua kekuatan yang berpengaruh langsung ataupun tidak langsung kepada proses implementasi itu sendiri, seperti peraturan atau kebijakan pemerintah, kelompok sasaran, kecenderungan ekonomi, politik, kondisi social budaya dan sebagainya.

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. Untuk itu pelayanan publik perlu ditingkatkan oleh pemerintah, karena pelayanan publik merupakan hak-hak sosial dasar dari masyarakat. Landasan yuridis pelayanan publik diatur

dalam ketentuan Pasal 18 A ayat (2) dan Pasal 34 ayat (3) UUD 1945. Berdasarkan Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, membuktikan bahwa saat ini pemerintah serius dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) efektif dan efisien dengan memanfaatkan teknologi informasi (*e-government*) secara menyeluruh dan saling berhubungan dalam suatu sistem administrasi pemerintahan dan dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada suatu instansi pemerintahan. Dengan Pemanfaatan teknologi informasi dalam tata kelola setiap pegawai negeri sipil ini, diharapkan pegawai dapat lebih berkualitas, inovatif, berdaya saing, efektif, dan efisien didalam melaksanakan tugas-tugasnya.

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan pemerintah dalam memberi pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara. Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai :”Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang - undangan”. Pelaksanaan pelayanan publik ini merupakan bentuk dari fungsi aparatur negara kepada masyarakatnya. Dalam pelayanannya pemerintah perlu memiliki adanya landasan hukum yang umum dalam bentuk sebuah pedoman tata laksana hukum. Tata laksana hukum ini mengharuskan suatu pelayanan

menyertakan berkas-berkas persyaratan untuk melengkapi proses pelayanan tersebut.

Pedoman ini merupakan hal-hal dalam prosedur operasionalisasi pelayanan umum yang diberikan berupa berkas-berkas tertulis yang nantinya akan diarsipkan dan menimbulkan penumpukan. UU Nomor 43 Tahun 2009 tentang kearsipan menjelaskan bahwa kearsipan adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk media dan akan diterima oleh suatu lembaga yang bersangkutan. Untuk itu data-data biasanya diubah menjadi berkas online agar lebih efektif dan efisien tetapi tidak memungkinkan juga berkas yang berbentuk *hardfile* ini akan dibuang dan akhirnya berkas ini akan menimbulkan penumpukan. Selain itu media arsip tidak hanya berbentuk kertas tetapi bisa dengan media lain, contohnya CD (*Compact Disk*), *flashdisk* dan *harddisk external*. Karena pada dasarnya tujuan dari implementasi *e-government* ialah lembaga pemerintah yang mampu menyediakan pelayanan publik yang lebih baik dan mengikuti perkembangan zaman. Data - data yang diperoleh selanjutnya akan dipergunakan oleh pemerintah ataupun *stakeholders* dalam proses pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan ini perlu dilakukan karena menyangkut hajat hidup orang banyak dan keberadaan pemerintah yang bersangkutan.

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. Pelayanan yang efektif dan efisien juga dapat menjadi modal dasar untuk mewujudkan *good government* yakni manajemen kerja yang baik dimana meliputi sumber daya manusia, teknologi, ekonomi, sosial dan budaya.

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 dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKSDM) di Kabupaten Malang ini merupakan *leading sector* dalam segala urusan administrasi kepegawaian dilingkungan Pemerintah Kabupaten Malang yang pastinya memiliki fungsi pelayanan, dimana salah satu pelayanannya yaitu pengajuan pensiun pada Pegawai Negeri Sipil. Pegawai negeri sipil yang akan menerima pensiun merupakan pegawai negeri sipil yang telah mencapai usia sekurang-kurangnya 57 (lima puluh tujuh) tahun dan memiliki masa kerja sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun, atau dinyatakan tidak dapat bekerja lagi dalam jabatannya karena keadaan jasmani atau rohaninya oleh Departemen Kesehatan berdasarkan peraturan tentang pengujian kesehatan pegawai negeri sipil (PNS).

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* sehinggamenimbulkan 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.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

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?

### 1.3 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)

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang telah dilakukan pasti memiliki manfaat bagi kehidupan kita. Adapun manfaat dari penelitian tersebut yaitu :

#### 1.4.1 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.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis



a. Bagi Penulis

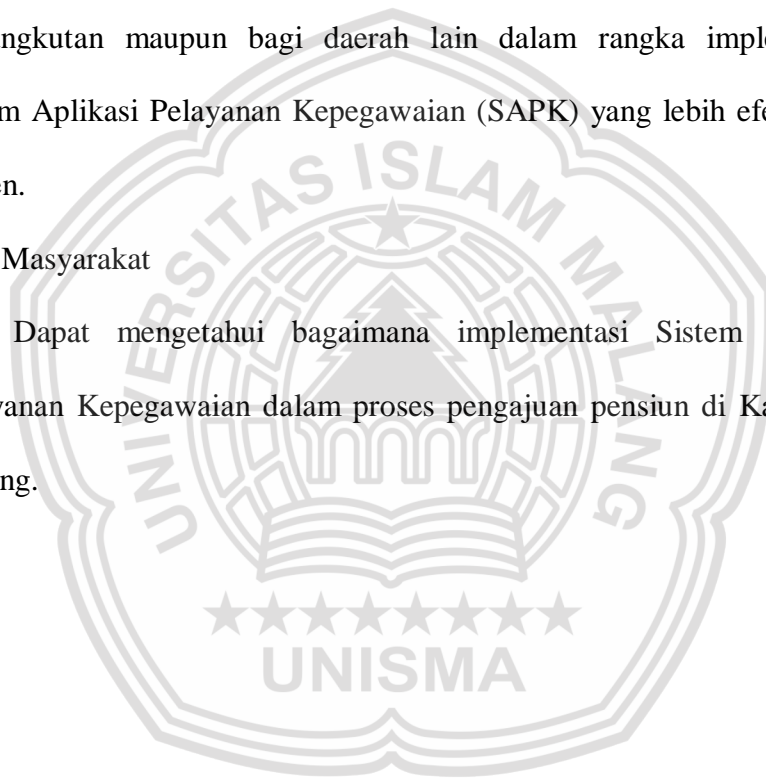
Memberikan kesempatan kepada penulis untuk memanfaatkan ilmu yang telah ditetapkan selama dibangku perkuliahan untuk diterapkan dalam proses penelitian secara nyata.

b. Bagi Instasi

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.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 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 di *website* 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.

## 5.2 Saran

Berdasarkan data dan penelitian yang sudah diperoleh peneliti secara langsung dilapangan, 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 aparaturnya atau kepada Kepala Badan untuk menambah sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan berwawasan sehingga dengan demikian akan mempermudah dalam kinerja aparaturnya.
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

### Buku, Jurnal dan Skripsi :

- (2) Abdul Wahab, Solichin, 1997. *Evaluasi kebijakan Publik*. Penerbit FIAUNIBRAW dan IKIP Malang Hlm : 71 – 78
- Abdul Wahab, Solichin. 2008. *Analisis Kebijakan dari Formula ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Abidin, Said Zainal. 2004. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Yayasan Pancur Sirwah.
- AG. Subarsono. 2011. *Analisi Kebijakan Publik (konsep, teori dan aplikasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Amsyah, Zulkifli. 2005. *Manajemen Kearsipan (cetakan kesembilan)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- 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

- Nugroho D, Riant. 2004. *Kebijakan publik, Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta:Gramedia.
- Nugroho, S. (2007). *Political Environment dalam Implementasi Electronic Government*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- 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.
- Prof. Dr.H. Mudjia Rahardjo MSi. Universitas islam malang 2017 *studi kasus dalam penelitiannya kualitatif : konsep dan prosedurnya*
- R AGUNG DEWANTORO · 2016. *Masalah pelayanan publik.eprints.umpo.BAB I PENDAHULUAN*.
- Rosanti, T, I.,Krisnansari, D. 2010. *Kejadian Depresi Pada Pegawai Menjelang Pensiun (studi pada kepala desa di Lima Kecamatan, kabupaten Demak)*. Jurnal Keperawatan Soedirman. Vol.5 No.1.
- Saksono, Slamet. 1997. *Administrasi Kepegawaian(cetakan tiga)*. Yogyakarta: Kanisius 1997.
- Saryono dan Mekar Dwi Anggreini, *metodologi penelitian kualitatif dan kuantitatif dalam bidang kesehatan*, yogyakarta: nuha medika,2013 hal.27
- 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.
- Sugiyono(2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Alfabet.
- Syamsir. 2009. *Kajian tentang kesiapan PNS Sumatera Barat dalam Menghadapi Masa Pensiun*. Jurnal Demokrasi. Vol. VIII No.1.
- Tachjan. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI Bandung.
- Taufiqurakhman. 2014. *Kebijakan Publik:Pendelegasian Tanggung Jawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintah*. Jakarta : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama (Pers).
- Tayibnapis, Burhanudin A. 1995. *Administrasi Kepegawaian: suatu tinjauan analitik/ oleh Burhannudin A. Tayibnapis*. Jakarta : Pradnya Paramita.
- 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.

#### Media Online / 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, Kementerian PUPR 2020. <https://setjen.pu.go.id/bko/subtema/kenaikan-pangkat-pegawain-negeri-spil#:~: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 11 Tahun 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/perang-tugas-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-hogwood-dan-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-kabupaten-blora.html>. Diakses Rabu, 27 Oktober 2021.

Website Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tenggalek.2016. <https://bkd.trenggalekkab.go.id/pusat-unduh/dokumen-sakip/> . Diakses pada Selasa 7 Juni 2022.

Website resmi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Malang <https://bkpsdm.malangkab.go.id/website/News/DetailNews/39> . Diakses pada Selasa, 14 Juni 2022.

Website resmi Badan Kepegawaian Negara (BKN) Republik Indonesia <https://www.bkn.go.id/produk/sistem-aplikasi-pelayanan-kepegawaian-sapk>. Diakses Rabu, 27 Oktober 2021.

#### **Peraturan Perundang – undangan :**

Inpres RI Nomor 3 Tahun 2003, tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dibebagai lembaga pemerintahan baik tingkat lembaga pemerintah/non pemerintah, pemerintah provinsi, kota maupun kabupaten.

UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik.

Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, yaitu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

UU Nomor 43 Tahun 2009 tentang kearsipan.

PP Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Inpres No.3 Tahun 2003 tentang tujuan pengembangan *e-government*.

PP Nomor 9 Tahun 2003 Pasal 9 tentang manfaat Sistem Aplikasi Kepegawaian Daerah (SAKD).

PERKA BKN Nomor 20 Tahun 2008 tentang Karakteristik Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK).

PP Nomor 98 Tahun 2000 tentang pengadaan pegawai negeri.

PP Nomor 32 Tahun 1979 tentang pembeda jenis pensiun.

PP Nomor 45 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan program jaminan pensiun.

UU Nomor 11 Tahun 1969 tentang hak pegawai mendapat pensiun.

PP Nomor 45 Tahun 2015 pasal 15 perubahan syarat hak pensiun.

Peraturan Kepala BKN No. 18 Tahun 2010 tentang penggunaan SAPK On-Line

Perka BKN No. 14 Tahun 2011 tentang pengembangan database PNS.

Peraturan BKN No.3 Tahun 2020 tentang petunjuk teknis pemberhentian PNS.