

**EFEKTIVITAS SISTEM APLIKASI PELAYANAN KEPEGAWAIAN (SAPK)
SEBAGAI KELANCARAN PENANGANAN USULAN BERKAS MASUK
PADA BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA (BKN) REGIONAL II SURABAYA JAWA TIMUR**

**Tri Wahyuni
Durinta Puspasari**

Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Jurusan Pendidikan Ekonomi,
Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya
tri.wahyuni93@gmail.com

Abstrak

Perkembangan teknologi yang cepat dan informasi yang semakin mudah diakses menuntut sebuah instansi pemerintahan untuk semakin berbenah. Penggunaan sistem aplikasi penerimaan berkas usulan masuk diharapkan dapat membantu petugas pelayanan kepegawaian dalam pengelolaan berkas usulan yang lebih baik, efektif, dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penanganan berkas usulan yang masuk yang ada di Badan Kepegawaian Negara (BKN) Regional II Surabaya Jawa Timur. Adapun poin yang akan diteliti yaitu mengenai: 1). Kinerja Pegawai, 2) Efektifitas sistem, 3). Manfaat sistem, serta 4). Cara kerja dari SAPK tersebut. Subyek penelitian yaitu pegawai Bidang Pensiun. Jenis penelitian ini adalah merupakan penelitian deskriptif kualitatif, dengan metode pengumpulan data yang digunakan adalah sistem pengamatan (observasi), wawancara, serta dokumentasi. Adapun hasil dari penelitian menunjukkan bahwa SAPK dinilai sudah efektif dalam membantu penanganan usulan berkas masuk yang ada di BKN karena mempermudah pekerjaan dari para pegawai, mempersingkat waktu penanganan berkas, serta menghemat biaya operasional dari bidang yang menggunakannya.

Kata kunci: SAPK, efektivitas, berkas kepegawaian

Abstract

Rapid technological development and more easily accessible information system requires government agencies to further improve. Admission application file system usage incoming proposals are expected to assist in the management of service personnel staffing proposals better, effective and efficiency. This research aims to determine how the file handling incoming proposals in the state personal agency (BKN) in the second region of Surabaya East Java. The points to be studied is about employee performance, the effectiveness of the systems, the benefit using the systems, and the working of the SAPK system. The subject of research, employee/worker in employee & pension status sector. This kind of research is qualitative description, state collection method used were observation, interviews and documentation. From this research show that SAPK is an effective application to help the employee to handling the incoming file proposals of BKN second Region of Surabaya because SAPK can save their time to handling the incoming file proposals and save operational cost of pension status sector that used the application.

Keyword: SAPK, effective, staffing proposals

PENDAHULUAN

Kantor sebagai suatu tempat pusat berlangsungnya kegiatan dan penyediaan informasi, mulai dari tahap awal sejak penerimaan, pengumpulan, serta pengelolaan hingga menyimpan dan mendistribusikan informasi. Oleh

karena itu, sebuah kantor mestinya memiliki kemampuan untuk menyediakan informasi sesuai yang dibutuhkan oleh berbagai pihak yang berkepentingan di dalamnya. Salah satu hal yang diharapkan ada dalam suatu kantor adalah menyediakan pusat pelayanan mengenai arsip serta

berkas yang terdapat dalam instansi tersebut. 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 di dalamnya dapat ditemukan dengan mudah dan cepat saat diperlukan serta tidak terjadi kesalahan dalam pengklasifikasiannya.

Arsip dapat tertata dengan baik apabila didukung dengan manajemen kearsipan yang baik pula. Mengingat pentingnya tugas 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.

Sejak tahun 2010 sampai 2015 Badan Kepegawaian Negara (BKN) Kantor Regional (Kanreg) II Surabaya Jawa Timur telah mengembangkan aplikasi sistem pelayanan kepegawaian online yang dinamakan SAPK (Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian). Dipaparkan oleh Ibu Ratih selaku pegawai yang menjalankan SAPK pada awal pemakaian belum semua pegawai dapat mengaplikasikan SAPK. Sehingga diadakannya pelatihan-pelatihan penggunaan serta penyuluhan kepada para pegawai

khususnya di bagian pusat pelayanan kepegawaian, sebagai salah satu wujud perbaikan kinerja agar semua pegawai dapat mengoperasikannya. Adapun permasalahan kepegawaian yang muncul di BKN sebelum penggunaan SAPK adalah proses administrasi kepegawaian yang terkesan rumit, jumlah PNS yang dilayani begitu banyak, dan banyaknya data kepegawaian yang hilang saat menggunakan sistem manual (tata naskah). Proses administrasi yang terkesan rumit dirasakan mulai dari mengurus kenaikan pangkat, mutasi yang berbelit-belit, dan persyaratan pengurusan yang kadangkala 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 ini diharapkan proses penanganan surat tidak sampai berlarut-larut.

Penelitian yang dilakukan oleh Nandari dkk tahun 2011 menyatakan bahwa sebuah instansi perlu mengubah metode konvensional dalam pengelolaan berkas yang digunakan menjadi metode yang terkomputerisasi. Sehingga penanganan berkas menjadi lebih efektif serta dapat lebih terstruktur. Kecepatan pengolahan dan penyampaian informasi memiliki peran yang sangat penting bagi setiap instansi, terutama instansi yang memiliki tingkat rutinitas yang tinggi dan memiliki banyak data untuk ditangani. Banyaknya data maupun informasi yang ditangani tentu tidak memungkinkan dilakukan semua dengan cara manual. Penanganan data yang jumlahnya sangat banyak akan lebih efektif dilakukan dengan menggunakan bantuan *software*

aplikasi penanganan surat. Karena hal tersebut dapat mempermudah dalam hal pelayanan kepada pihak-pihak yang membutuhkan.

Adanya pusat pelayanan yang menerima berkas masuk dari instansi lain menjadi tahap awal proses masuknya suatu berkas sebelum didistribusikan ke bagian lain yang berkepentingan. Dalam melaksanakan tugasnya para pegawai BKN Kanreg II Surabaya Jawa Timur ini dituntut untuk memberikan layanan prima dalam bidang kepegawaian, sehingga kualitas pelayanan pegawai juga harus diperhatikan. Dalam hal ini yang disebut penerima pelayanan dari BKN Kanreg II Surabaya ini tidak lain adalah para Pegawai Negeri Sipil (PNS) itu sendiri. Pelayanan yang diberikan oleh BKN hanya sebatas kepada para PNS saja, bukan masyarakat luas. Sehingga surat maupun berkas yang diterima oleh bagian pusat pelayanan yaitu yang berhubungan dengan PNS tersebut, mulai dari calon pegawai negeri sipil tersebut masuk menjadi PNS, menetapkan nomor identitas pegawai negeri sipil, kenaikan pangkat, perpindahan PNS antarwilayah atau instansi (mutasi), serta pemberhentian dan pemberian pensiun bagi para PNS. Adapun Tugas Kantor Regional II Badan Kepegawaian Negara, sebagai berikut; 1) Koordinasi, bimbingan, pemberian petunjuk teknis, dari pengendalian terhadap pelaksanaan peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian; 2) Pemberian pertimbangan dan atau penetapan mutasi kepegawaian bagi PNS Pusat dan daerah di wilayah kerjanya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku; 3) Penetapan pensiun PNS pusat dan penetapan status kepegawaian di wilayah kerjanya; 4) Pemberian pertimbangan pensiun PNS daerah dan Penetapan status kepegawaian di

wilayah kerjanya; 5) Penyelenggaraan dan pemeliharaan jaringan informasi data kepegawaian PNS pusat dan daerah di wilayah kerjanya.

Melihat pentingnya penanganan berkas yang harus dilakukan oleh BKN Kanreg II Surabaya Jawa Timur yang juga merupakan salah satu instansi yang sudah menerapkan ISO 9001:2008 untuk menjamin kualitas pelayanannya. Dimana BKN Kanreg II Surabaya Jawa Timur merupakan instansi yang menyelenggarakan tugas negara dibidang administrasi dan manajemen kepegawaian di wilayah provinsi Jawa Timur. Sehingga diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dari para pegawai negeri sipil di wilayah kerjanya, maka dikembangkanlah sistem aplikasi pelayanan kepegawaian elektronik sebagai sarana dalam mempermudah kinerja pegawai.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Sebagai Kelancaran Penanganan Usulan Berkas Masuk Pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Regional II Surabaya Jawa Timur”.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan efektivitas *SAPK* sebagai kelancaran penanganan usulan berkas masuk pada BKN regional II Surabaya Jawa Timur.

Efektivitas

“Efektivitas mengandung arti terjadinya sesuatu yang dikehendaki” The Liang Gie (2009:68). Efektivitas juga merupakan pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankannya (Siagian

2011:13). “Efektivitas adalah keadaan dan kemampuan berhasilnya suatu kerja yang dilakukan oleh manusia untuk memberikan guna yang diharapkan”. (Hasibuan, 2007:126).

Fathoni dalam (Puspita, 2011) mendefinisikan “efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya menghasilkan sejumlah pekerjaan yang tepat pada waktunya”. Berdasarkan beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan, bahwa suatu kegiatan dapat dikatakan sudah efektif apabila dengan segala sesuatu yang dipunyai baik sarana prasarana yang ada serta digabungkan dengan sumber daya yang tersedia dapat menghasilkan sesuatu yang telah menjadi target maupun tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu instansi maupun organisasi.

Sistem Informasi Manajemen

“Sistem Informasi Manajemen adalah kumpulan dari interaksi sistem-sistem informasi yang bertanggung jawab mengumpulkan dan mengolah data untuk menyediakan informasi yang berguna untuk semua tingkat manajemen didalam kegiatan perencanaan dan pengendalian”. (Hartono 2000:96). Sesuai dengan makna istilahnya, Sistem Informasi Manajemen harus ditinjau dengan pendekatan sistem. Ini berarti bahwa manajemen itu sendiri dimana proses informasi berlangsung harus dilihatnya sebagai sistem, dalam hal ini sebagai *total system*. Dengan mengatakan manajemen sebagai *total system*, maka Sistem Informasi Manajemen merupakan salah satu sub sistem dari sekian banyak sub sistem yang tercakup oleh *total system* tersebut.

Pendapat lain tentang Sistem Informasi Manajemen yaitu “Sistem Informasi Manajemen

adalah kumpulan dari interaksi sistem-sistem informasi yang bertanggung jawab mengumpulkan dan mengolah data untuk menyediakan informasi yang berguna untuk semua tingkat manajemen didalam kegiatan perencanaan dan pengendalian”. (Hartono 2000:96). Sesuai dengan makna istilahnya, Sistem Informasi Manajemen harus ditinjau dengan pendekatan sistem. Ini berarti bahwa manajemen itu sendiri dimana proses informasi berlangsung harus dilihatnya sebagai sistem, dalam hal ini sebagai *total system*. Dengan mengatakan manajemen sebagai *total system*, maka Sistem Informasi Manajemen merupakan salah satu sub sistem dari sekian banyak sub sistem yang tercakup oleh *total system* tersebut. Pada dasarnya sistem informasi mempunyai tiga kegiatan utama yaitu: menerima data sebagai masukan, kemudian memprosesnya dengan melakukan perhitungan, penggabungan unsur-unsur data dan akhirnya dapat diperoleh informasi yang diperlukan sebagai keluaran. Prinsip tersebut berlaku baik bagi sistem informasi manual maupun sistem informasi modern dengan penggunaan perangkat komputer.

Jadi pada dasarnya sebuah Sistem Informasi Manajemen adalah menerima dan memproses data untuk kemudian mengubahnya menjadi informasi yang berguna bagi para pengguna informasi dalam tingkatan manajemen.

Mengukur Efektivitas Sistem

Dalam menganalisis sebuah sistem, ada beberapa teori yang penulis ambil yang sesuai dengan keadaan yang ada di tempat penelitian. Teori pertama menurut Fatta (2007) biasanya akan dilakukan terhadap beberapa aspek antara lain adalah kinerja, informasi, ekonomi, keamanan aplikasi, efisiensi dan pelayanan pelanggan.

Analisis ini disebut dengan *PIECES Analysis* (*performance, information, economy, control, efficiency and service*). Analisis *PIECES* ini sangat penting untuk dilakukan sebelum mengembangkan sebuah sistem informasi karena dalam analisis ini biasanya akan ditemukan beberapa masalah utama maupun masalah yang bersifat gejala dari masalah utama.

Teori kedua menurut Bodnar (2000:125). Ukuran efektivitas sistem informasi berbasis teknologi sebagai berikut: Keamanan yang berhubungan dengan pencegahan bencana, baik karena bencana alam, tindakan disengaja, maupun kesalahan manusia; Hal yang berhubungan dengan kecepatan dan ketepatan informasi yang berhubungan dengan permintaan pemakai; Ketelitian yang berhubungan dengan tingkat kebebasan dari kesalahan keluaran informasi; Output yang berhubungan dengan kelengkapan isi informasi; Relevansi yang menunjukkan manfaat yang dihasilkan dari produk keluaran informasi, baik dalam analisis, pelayanan maupun penyajian data.

Dool dan Torkzadeh dalam (Puspita 2011) mengemukakan efektivitas dalam sistem informasi, yaitu: *Content* yaitu mengukur kepuasan pengguna dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan digunakan oleh pengguna sistem juga informasi dihasilkan oleh sistem; mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima *input* kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dari seberapa sering sistem menghasilkan *output* yang salah ketika menerima *output* dari pengguna. Selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi *error* atau kesalahan dalam proses pengolahan data;

Information Format mengukur kepuasan pengguna dilihat dari sisi informasi mudah dimengerti, tampilan (*layout*) sistem informasi mudah dibaca; *Easy Of Use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan; *Timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data yang dibutuhkan oleh pengguna.

Dari beberapa teori diatas dapat diambil kesimpulan bahwa suatu sistem dianggap efektif apabila dalam penggunaannya dapat meringankan pekerjaan dari *user* serta pihak lain yang membutuhkan informasi tersebut. Sehingga dapat mempermudah dalam pelaksanaan kinerja suatu organisasi yang memiliki mobilitas tinggi dalam hal surat-menyurat.

SAPK

SAPK merupakan sebuah sistem aplikasi yang digunakan untuk mengetahui berjalannya proses persuratan di Lingkungan Kanreg II BKN Surabaya Jawa Timur Aplikasi *SAPK* ditujukan untuk membantu pengguna melakukan pencatatan terhadap berbagai berkas usulan kepegawaian yang diterima oleh instansi dari Pegawai Negeri Sipil yang berada di wilayah kerja Regional II. Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian merupakan sistem pelayanan kepegawaian secara online dan terhubung dengan BKN pusat, BKN Kanreg, BKD, Propinsi, dan Kabupaten/Kota se-Indonesia (Buku Saku *SAPK Online*, 2011).

Kelebihan Penggunaan SAPK

Adapun kelebihan penggunaan SAPK antara lain: Penanganan arsip dinamis dan arsip statis dapat dikelola dari awal penerimaan menjadi lebih baik; Memenuhi tuntutan *top management* akan kecepatan dan ketepatan. ; Memudahkan aksesibilitas dan menjamin akuntabilitas; Menuju *paperless society* dan menghemat ruangan/sarana prasarana (dari gedung ke *server*) dan menjadi lebih ramah lingkungan. Meningkatkan pelayanan umum/*public service*. (Buku Saku *SAPK Online*, 2011)

Dari beberapa *point* mengenai kelebihan *SAPK* tersebut peneliti mengambil kesimpulan bahwa aplikasi *SAPK* merupakan aplikasi yang bermanfaat dan memiliki peran yang besar pada keberlangsungan proses penerimaan berkas usulan di BKN Kanreg II Surabaya Jawa Timur.

Pengertian Berkas Masuk

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, (2007) berkas diartikan sebagai lembaran-lembaran kertas bertuliskan berita-berita dsb. Berkas dalam arti luas adalah informasi tertulis yang dapat digunakan sebagai alat komunikasi tertulis yang dibuat dengan persyaratan tertentu yang khusus berlaku untuk surat menyurat (Priansa, 2013). Dalam arti sempit adalah alat untuk menyampaikan berita secara tertulis. Berkas adalah sarana komunikasi untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain. Fungsinya mencakup lima hal: sarana pemberitahuan, permintaan, buah pikiran, dan gagasan, alat bukti tertulis, alat pengingat, bukti historis, dan pedoman kerja (Putra, 2012)

Sehingga dapat disimpulkan bahwa berkas masuk merupakan sumber informasi tertulis, yang didalamnya terdapat informasi yang ditulis

berdasarkan pemikiran oleh suatu pihak. Dimana pihak tersebut menyampaikannya pada pihak lain dengan tujuan agar informasi tersebut dapat ditindak lanjuti sesuai dengan keinginan dari pengirim berkas.

Deskripsi BKN Kanreg II Surabaya

Badan Kepegawaian Negara, disingkat BKN, adalah Lembaga Pemerintah Non Kementerian Indonesia yang bertugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang manajemen kepegawaian Negara. Berdasarkan Keputusan Kepala BAKN No. 212/KEP/1984 Tanggal 10 Juli tahun 1984. Dibentuklah Kantor Wilayah II Badan Administrasi Kepegawaian Negara (Kanwil II BAKN) yang berkedudukan di Surabaya dengan wilayah kerja Jawa Timur, Bali, Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur dan Timor Timor. Kegiatan yang dilakukan oleh BKN meliputi perencanaan kepegawaian, perencanaan kepegawaian mencakup perkiraan kebutuhan pegawai di masa depan dari berbagai kategori pekerjaan, memprediksi suplai karyawan saat ini dan di masa depan dari berbagai kategori pekerjaan, dan membandingkan permintaan sumber daya manusia dengan suplai yang ada.

Pengadaan Kepegawaian, pengadaan Pegawai Negeri Sipil adalah kegiatan untuk mengisi formasi yang lowong. Pada umumnya formasi yang lowong disebabkan adanya Pegawai Negeri Sipil yang berhenti, pensiun, meninggal dunia atau adanya perluasan organisasi, yang kemudian ditetapkan dalam keputusan Menteri yang bertanggung jawab di bidang pendayagunaan aparatur negara Karena tujuan pengadaan Pegawai Negeri Sipil untuk mengisi formasi yang lowong,

maka pengadaan Pegawai Negeri Sipil harus berdasarkan kebutuhan, baik dalam arti jumlah maupun kompetensi jabatan yang diperlukan. Disiplin PNS, keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sesuatu tujuan selain sangat ditentukan oleh dan mutu profesionalitas juga ditentukan oleh disiplin para anggotanya. Bagi aparatur pemerintahan disiplin tersebut mencakup unsur-unsur ketaatan, kesetiaan, kesungguhan dalam menjalankan tugas dan kesanggupan berkorban, dalam arti mengorbankan kepentingan pribadi dan golongannya untuk kepentingan negara dan masyarakat. Penilaian Kinerja PNS, penilaian kinerja Pegawai Negeri Sipil, adalah penilaian secara periodik pelaksanaan pekerjaan seorang Pegawai Negeri Sipil.

Dari berbagai tugas pokok yang dilakukan oleh BKN, tidak lepas dari aktivitas proses surat-menyurat, dikarenakan surat merupakan salah satu bentuk komunikasi yang dilakukan baik antar instansi dengan instansi maupun oleh perorangan, dalam hal ini yaitu PNS yang wilayah kerjanya berada di regional II Jawa Timur. Oleh karena itu dibutuhkanlah sebuah aplikasi penanganan surat, agar proses penanganan berbagai surat yang diterima maupun yang dikirim oleh BKN dapat tertangani dengan baik serta lebih mempersingkat waktu.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif, dimana untuk memperoleh data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pendekatan kualitatif yaitu prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata non angka yang diperoleh melalui hasil

observasi, wawancara, dan berupa teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Dalam penelitian kualitatif, data yang ada berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar (Sugiyono 2010).

Pendekatan kualitatif dapat berperan untuk mendeskripsikan suatu proses kegiatan berdasarkan apa yang terjadi di lapangan sebagai bahan kajian lebih lanjut untuk menemukan kekurangan dan kelemahan suatu sistem sehingga dapat ditentukan upaya penyempurnaannya. Serta menganalisis dan menafsirkan suatu fakta, gejala dan peristiwa yang terjadi di lapangan sebagaimana adanya dalam konteks ruang dan waktu serta situasi lingkungan secara alami. Pemilihan penggunaan metode kualitatif disebabkan karena sifat dari masalah yang akan diteliti adalah mendeskripsikan suatu masalah ataupun fenomena yang terjadi mengenai efektivitas *SAPK* terhadap kelancaran penanganan surat masuk di kantor BKN Regional II Surabaya Jawa Timur.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi. Dan tindakan. Secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah". Ada lima ciri pokok karakteristik metode penelitian kualitatif yaitu: lingkungan alamiah sebagai sumber data. Peristiwa-peristiwa yang terjadi dalam suatu situasi sosial merupakan kajian utama penelitian kualitatif; Penelitian kualitatif sifatnya deskriptif analitik. Data yang diperoleh seperti hasil pengamatan, hasil wawancara, hasil pemotretan,

analisis dokumen, catatan lapangan, disusun peneliti di lokasi penelitian, tidak dituangkan dalam bentuk dan angka-angka; Tekanan penelitian kualitatif ada pada proses bukan pada hasil. Data dan informasi yang diperlukan berkenaan dengan pertanyaan apa, mengapa, dan bagaimana untuk mengungkap proses bukan hasil suatu kegiatan; Penelitian kualitatif sifatnya induktif. Penelitian kualitatif tidak dimulai dari deduksi teori, tetapi dimulai dari lapangan yakni fakta empiris; Penelitian kualitatif mengutamakan makna. Makna yang diungkap berkisar pada persepsi orang mengenai suatu peristiwa (Sugiyono, 2010).

Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah staf pegawai bidang pengangkatan dan pensiun yang mengoperasikan *SAPK* yang ada di Kantor BKN Regional II Surabaya Jawa Timur yang berjumlah 5 orang yang terdiri dari: Ibu Ratih Junariah, S.E , Ibu Endang Siti Sendari, Bapak H. Sugianto, S.Sos , Bapak Tjahjo A. Setiawarman, S.H , dan Ibu Endah W. Diyananingsih Objek dalam penelitian ini adalah efektivitas *SAPK* sebagai kelancaran penanganan berkas usulan pada BKN Regional II Surabaya Jawa Timur

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor BKN Regional II Surabaya Jawa Timur yang beralamat di Jalan Letjen S. Parman 6, Surabaya, Jawa Timur. Penelitian ini dilakukan mulai dari studi pendahuluan sampai selesai yang diperkirakan ± 6 bulan. Yang dilakukan mulai dari 1 Februari dan selesai pada 26 Juni 2015

Teknik Pengumpulan Data

Observasi/Pengamatan

Pengamatan adalah ketika peneliti turut terjun langsung dalam berbagai aktifitas yang dilakukan oleh sekelompok orang yang menjadi fokus dalam penelitiannya (Moleong 2011). Observasi/pengamatan menurut Poerwandari dalam Pertiwi (2013:143) berpendapat bahwa “observasi merupakan metode yang paling dasar dan paling tua, karena dengan cara-cara tertentu kita selalu terlibat dalam proses mengamati” Observasi yang penulis lakukan ialah melakukan pengamatan yang cermat terhadap seluk beluk terhadap penanganan surat masuk di Kantor BKN Regional II Surabaya Jawa Timur. Jenis pengamatan yang penulis lakukan adalah secara sistematis yaitu dengan menggunakan pedoman observasi sebagai instrument pengamatan.

Wawancara

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara terstruktur menurut Moleong (2011;186) yang sudah disimpulkan oleh peneliti menjelaskan bahwa wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu untuk memperoleh informasi, yang dilakukan oleh pewawancara kepada terwawancara. Wawancara ini ditujukan kepada para staf bidang pengangkatan dan pensiun di kantor BKN Regional II Surabaya Jawa Timur. Hal-hal yang ingin penulis ketahui mengenai: Pengelolaan berkas usulan masuk pada kantor BKN Regional II Surabaya Jawa Timur; Efektivitas *SAPK* dalam pengelolaan berkas usulan masuk dalam kantor BKN Regional II Surabaya Jawa Timur. Adapun teknik wawancara dalam penelitian ini menggunakan panduan wawancara yang berpedoman pada teori PIECES karena teori tersebut dirasa paling tepat pada kondisi yang ada di BKN Regional II Surabaya Jawa Timur. Serta

menggunakan buku saku *SAPK Online*, 2011. Hal tersebut dilakukan agar hasil wawancara lebih terfokus dan penulis dapat mendapatkan hasil wawancara sesuai informasi yang diperlukan.

Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan meneliti setiap bahan tertulis ataupun film yang berkaitan erat dengan objek penelitian. Dokumen sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan bahkan untuk meramal (Moleong, 2011:217). Dalam penelitian ini penulis melengkapi data dengan foto bagian tata usaha di kantor BKN Regional II Surabaya Jawa Timur, layout tentang tata kearsipan kantor BKN Regional II Surabaya Jawa Timur, struktur organisasi dan profil dinas, contoh-contoh jenis berkas usulan, serta susunan dalam pengelolaan berkas usulan oleh aplikasi *SAPK*. Adapun penggunaan teknik dokumentasi ini adalah sebagai sumber data yang masih tetap, dan juga lampiran.

Instrumen Penelitian

Observasi

Dalam melakukan observasi peneliti menggunakan pedoman observasi untuk mengetahui dan mengamati hal-hal yang perlu diketahui mengenai aplikasi *SAPK*. Adapun beberapa hal yang menjadi panduan observasi peneliti

Wawancara

Hal-hal yang akan ditanyakan pada saat wawancara sudah tercatat dalam kisi-kisi wawancara yang diadaptasi dari Analisis PIECES yang dijelaskan oleh Fatta 2007 yang mencakup *Analysis (performance, information, economy,*

control, efficiency and service) agar apa yang akan ditanyakan sesuai dengan konteks yang sudah ditetapkan sebelumnya. Seperti yang terdapat pada tabel berikut. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara terstruktur menurut Moleong (2011;186) yang sudah disimpulkan oleh peneliti menjelaskan bahwa wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu untuk memperoleh informasi, yang dilakukan oleh pewawancara kepada terwawancara yang dilakukan selama proses yang berlangsungnya penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang dilakukan di kantor BKN, adapun kisi-kisinya seperti yang tercantum pada tabel berikut:

Tabel Kisi-kisi Wawancara

No.	Pertanyaan
1	<i>SAPK</i> dapat menunjang kinerja pegawai
2	<i>SAPK</i> menghasilkan informasi yang akurat dan relevan
3	Adanya <i>SAPK</i> dapat menjadikan lebih hemat biaya
4	Dengan adanya <i>SAPK</i> kinerja lebih terkontrol
5	Dengan adanya <i>SAPK</i> dapat menjadikan kinerja lebih efisien
6.	<i>SAPK</i> dapat meningkatkan pelayanan bagi pihak yang membutuhkan informasi
7.	Manfaat dengan adanya <i>SAPK</i>

Sumber : diolah dari berbagai sumber

Dokumentasi

Dalam penelitian ini dokumen yang akan dipakai sebagai sumber data adalah dokumen resmi dari Kantor BKN Regional II Provinsi Jawa Timur seperti struktur organisasi, surat penetapan pimpinan digunakannya aplikasi *SAPK*, buku

panduan *SAPK*, dan dokumen-dokumen lain yang berhubungan dengan penelitian.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis menurut Miles and Huberman Ada tiga tahapan dalam analisis Miles & Huberman yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu (1) reduksi data, (2) paparan data, selanjutnya adalah (3) menarik kesimpulan dan verifikasi (Sugiyono 2011). Adapun penjabaran dari tiga tahapan tersebut adalah:

Reduksi Data

Reduksi adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Reduksi data ini diawali dari proses pencarian data, dimana data yang sudah ditemukan kemudian dikumpulkan dan dirangkum menjadi satu, berawal dari kisi-kisi wawancara yang sudah dibuat kemudian ditanyakan kepada informan yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu karyawan yang bertugas sebagai staff Tata Usaha dan staf bidang kepegawaian di kantor BKN Regional II Surabaya Jawa Timur. Hal ini berkaitan dengan pendapat mengenai *SAPK*, perannya dalam menunjang efektifitas penanganan surat masuk. Kemudian berkaitan dengan kelemahan dan kelebihan aplikasi tersebut, serta peran aplikasi dalam menghemat waktu kerja pegawai, mengurangi tingkat kesalahan penanganan surat masuk serta peningkatan yang diharapkan dengan adanya aplikasi tersebut.

Penyajian Data

Setelah data di reduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplay data. Dalam pendekatan kualitatif, penyajian data dapat berupa uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sebagainya. Dalam aplikasinya, setelah data di reduksi tahap selanjutnya yaitu penyajian data, data yang telah di dapatkan dari narasumber berdasarkan hasil wawancara akan disajikan dalam bentuk kalimat dan uraian mengenai sistem alur penanganan surat asuk menggunakan *SAPK* dalam bentuk bagan atau diagram.

Data yang akan disajikan berupa tulang ikan atau *fish bone diagram*. Dengan menyajikan data dalam bentuk *fish bone diagram*, maka akan mempermudah dalam memahami apa yang terjadi, sehingga dapat merencanakan tindakan apa selanjutnya yang akan dikerjakan.

Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum ada. Temuan dapat berupa deskripsi maupun gambaran. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang benar. Hal tersebut merupakan tahapan akhir analisis data dalam penelitian ini, namun peneliti masih dapat untuk melakukan verifikasi kembali pada pengumpulan data sehingga simpulan menjadi lebih sempurna. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif berupa

efektivitas penggunaan aplikasi *SAPK* sebagai sarana dalam penanganan berkas usulan masuk di kantor BKN Regional II Surabaya Jawa Timur.

Teknik Keabsahan Data

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi sumber disebutkan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat penggabungan dari hasil perolehan data yang telah dikumpulkan oleh penulis. Triangulasi teknik berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama, (Sugiyono, 2011).

Untuk penelitian ini triangulasi sumber dilakukan dengan 1 orang kepala bidang pengangkatan dan pensiun di kantor BKN regional II Surabaya Jawa Timur, yaitu Ibu Christina Heni Setyawati, S.IP., M.A.P hal tersebut dikarenakan yang dapat berperan sebagai triangulasi sumber yaitu orang yang tidak menjadi subjek penelitian.

HASIL PENELITIAN

Badan Kepegawaian Negara kantor Regional II Surabaya Jawa Timur beralamatkan di Jl. Letjen S. Parman 6, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia No.Telepon (031) 8531048, 8531038 Fax. (031) 8539064. Kanreg BKN mempunyai tugas menyelenggarakan sebagian tugas dan fungsi Badan Kepegawaian Negara di bidang pembinaan dan penyelenggaraan manajemen Aparatur Sipil Negara di wilayah kerjanya, yang kewenangannya masih melekat pada pemerintah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan dari hasil penyajian data yang telah dijabarkan diatas, penulis akan membahas lebih detail mengenai apa saja yang telah penulis temukan pada proses penelitian yang dilakukan di

BKN Regional II Surabaya Jawa Timur. Menurut Standar Operasional dan Prosedur dari BKN Regional II tertanggal 20 April 2009 bahwa adapun tugas pelayanan status kepegawaian dan pensiun meliputi: Pelayanan penetapan Nomor Induk Pegawai Negeri Sipil; Pelayanan Pensiun PNS yang mencapai Batas Usia Pensiun (BUP); Pelayanan Pensiun Janda Duda dari PNS yang meninggal dunia; Pelayanan Pensiun Janda Duda dari pensiunan PNS yang meninggal dunia; Pelayanan pengesahan mutasi keluarga; Pelayanan Kartu Pegawai Negeri Sipil; Pelayanan Kartu Istri/Suami; Pelayanan Penetapan Nota Persetujuan Pengangkatan Calon PNS menjadi PNS yang mengalami masa percobaan 2 (dua) tahun atau lebih; Pelayanan penetapan nota persetujuan Cuti diluar tanggungan Negara (CLTN) serta pengaktifan kembali CLTN.

Dari hasil observasi penulis mendapatkan beberapa informasi mengenai tugas dari BKN Kanreg II Surabaya Jawa Timur menurut peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 36 tahun 2014 tentang organisasi dan tata kerja Kantor Regional Badan Kepegawaian Negara pada pasal 19 menjelaskan bahwa Bidang Pengangkatan dan Pensiun mempunyai tugas melaksanakan penyiapan penetapan Nomor Induk Pegawai Negeri Sipil, pengangkatan Calon Pegawai Negeri Sipil/Pegawai Negeri Sipil, penetapan kenaikan pangkat pengabdian, pemberhentian dan pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil dan Janda/ Dudanya yang telah mencapai batas usia pensiun dan /atau meninggal dunia, Janda/Duda bagi Pensiunan yang meninggal dunia, serta pengelolaan tata naskah pensiun di wilayah kerjanya.

PEMBAHASAN

Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) adalah sistem informasi berbasis komputer yang disusun sedemikian rupa untuk pelayanan kepegawaian. SAPK lahir dari adanya tuntutan terhadap BKN untuk memanfaatkan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi dimaksudkan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam bidang pengolahan data dan pengelolaan informasi kepegawaian, agar mendapatkan data PNS yang akurat melalui sistem informasi kepegawaian yang terintegrasi antar instansi BKN dan Instansi Pusat serta Daerah (Perka BKN No.20 Tahun 2008) berikut tampilan awal dari SAPK Online pensiun yang dapat diakses dari <http://sapk.bkn.go.id>

Dengan adanya SAPK maka didapatkan banyak sekali kemudahan dalam melakukan *entry* data dari berbagai tugas yang harus dilakukan oleh bidang layanan status kepegawaian dan pensiun. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang telah dilakukan bahwa aplikasi tersebut merupakan *tools* untuk memproses data kepegawaian berdasarkan usulan yang dilakukan oleh PNS yang berada di wilayah kerja Regional II BKN Jawa Timur. Sehingga harapan awalnya memang untuk menunjang kinerja pegawai. Selama masa penggunaan beberapa tahun ini sudah terwujud bahwa SAPK sudah membantu kinerja pegawai untuk mempermudah dalam proses penanganan berkas masuk. Dari hasil observasi yang dilakukan penulis selama beberapa hari juga menunjukkan bahwa SAPK memiliki banyak peran dalam mempermudah pekerjaan pegawai khususnya bidang pelayanan dalam melakukan tugas *entry*. Karena berdasarkan pengamatan yang dilakukan, misalnya dalam waktu bersamaan terdapat 50 berkas yang masuk, hal tersebut tidak membuat pegawai lamban dalam mengatasinya. Sehingga

jika dulunya setiap berkas usulan yang masuk harus disertai fotokopi beberapa rangkap untuk menunjang proses pengurusan, dengan adanya SAPK maka hal tersebut sudah tidak diperlukan lagi. Sehingga data yang ada dapat langsung ditangani dan diproses sesuai prosedur yang berlaku. Sehingga dapat dirasakan dengan adanya SAPK ini, proses penanganan berkas dikatakan lebih efektif daripada sebelumnya. Hal tersebut juga meningkatkan kepuasan dari pihak pengusul berkas, yang dapat mempersingkat waktu dalam pengurusan berkas usulan yang disampaikan kepada BKN Regional II Surabaya Jawa Timur.

Dari hasil penelitian juga dapat disimpulkan bahwa SAPK juga dapat menghemat anggaran sejalan dengan hasil penulisan terdahulu yang dilakukan oleh Mufidah, 2012 bahwa “Efektivitas kearsipan adalah kemampuan organisasi menjamin keselamatan dan penyediaan naskah yang berisi data atau informasi yang benar, kepada orang yang tepat, pada waktu yang tepat, dan dengan biaya yang serendah-rendahnya”. Adapun SAPK juga dirasa menghemat penggunaan sarana prasarana yang ada, misalnya peralatan kantor yang dibutuhkan selama proses penanganan berkas. Jika dulunya dengan pencatatan manual diperlukan banyak kertas, tinta serta fotokopi data yang ada, maka dengan adanya SAPK dengan menggunakan komputer yang ada di bidang pelayanan dapat melakukan *entry* dari berkas usulan yang masuk setiap harinya. Sehingga SAPK sudah memenuhi manfaat dari Aplikasi kearsipan yang ditetapkan sebelumnya yaitu sebagai: Memenuhi tuntutan *top management* akan kecepatan dan ketepatan; Memudahkan aksesibilitas dan menjamin akuntabilitas; Menuju *paperless society* dan menghemat ruangan/sarana

prasarana (dari gedung ke *server*) dan menjadi lebih ramah lingkungan; Penanganan arsip dinamis dan arsip statis dapat dikelola dari awal penerimaan menjadi lebih baik; Meningkatkan pelayanan umum/*public service*.

Adapun kendala yang masih sering dihadapi yaitu permasalahan jaringan koneksi internet yang ada di BKN Regional II Surabaya Jawa Timur yang ketika terjadi *troubel* maka tidak dapat mengakses SAPK. Begitu juga jika terjadi listrik padam. Hal tersebut dikarenakan SAPK menggunakan komputer yang terhubung pada jaringan internet. Sehingga jika terjadi permasalahan pada kedua hal tersebut maka tidak dapat diakses. Namun sudah dalam tahap perencanaan dalam anggaran berikutnya untuk memakai generator genset pada internal kantor BKN agar tidak terpengaruh ketika terjadi pemadaman listrik terjadi.

Manfaat yang ada dengan digunakannya aplikasi ini, dirasakan oleh pegawai yang berhubungan langsung dengan data kepegawaian, serta bidang pelayanan. Jadi lebih mempermudah pekerjaan yang dilakukan. Serta mempermudah Kepala bagian untuk melakukan proses pengontrolan karena lebih terpusat pada satu aplikasi yang dapat diakses bersamaan baik oleh pegawai maupun kepala bagian pensiun dalam melakukan pengontrolan. Misalnya berapa jumlah berkas usulan yang masuk pada hari ini, berapa yang sudah diselesaikan, dari instansi mana saja berkas yang masuk tersebut serta berbagai hal yang termasuk dalam informasi kepegawaian tersebut.

SAPK (Sistem Aplikasi Pusat Kepegawaian) disambut dengan senang hati oleh pegawai bidang status kepegawaian dan pensiun khususnya pegawaibagian pelayanan. Karena

apabila masih tetap menggunakan sistem manual, maka para pegawai akan selalu mengalami kesulitan yang kerap terjadi dengan pengelolaan dan penyelesaian pekerjaannya. Sehingga dapat dikatakan bahwa sistem aplikasi ini menjadi solusi dari permasalahan yang dihadapi oleh para pegawai bidang pensiun. Namun memang tidak dapat dipungkiri bahwa keahlian pengusahaan terhadap ilmu di bidang teknologi harus ditingkatkan kembali secara terus menerus sehingga pegawai bidang pelayanan dapat mengembangkan kemampuannya serta dapat menyesuaikan diri dengan adanya kemajuan teknologi tersebut.

Dari data tabel prestasi kinerja dapat dilihat bahwa selama periode tahun 2014, berkas-berkas yang dapat diselesaikan dengan menggunakan aplikasi SAPK rata-rata sudah mencapai 75% dari target. Hal tersebut tersebut membuktikan bahwa aplikasi tersebut sudah efektif dalam menunjang kinerja pegawai Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional II Surabaya Jawa Timur. Hal tersebut juga sesuai dengan pernyataan yang diungkapkan beberapa narasumber yang telah di wawancara oleh penulis. Sebagian besar narasumber mengungkapkan bahwa aplikasi SAPK sudah berjalan sesuai dengan harapan. Hanya beberapa point saja yang masih perlu dikembangkan berkaitan dengan pembaruan teknologi.

Sesuai dengan motto yang diemban oleh BKN Regional II Surabaya Jawa Timur yaitu Cepat, Cerdas, Cermat dan Ikhlas maka para pegawai yang ada dituntut untuk bekerja secara profesional dalam melakukan pelayanan terhadap pihak-pihak yang membutuhkan. Salah satunya yaitu dalam melakukan proses pelayanan kepada

PNS yang melakukan usulan berkas pada bidang pensiun, maka harus dilakukan dengan cepat, tepat, dan profesional sehingga tidak menjadi keluhan bagi pihak pengusul. Adapun hal tersebut juga didukung dengan adanya SOP tanggal 20 April 2009 yang mendukung penyelenggaraan administrasi pemerintahan dapat berjalan dengan pasti, profesional, efektif dan efisien dalam rangka perbaikan kerja dan kinerja manajemen pemerintahan. Dengan demikian SAPK (Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian) memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang kinerja yang ada pada kantor BKN Regional II Surabaya Jawa Timur.

PENUTUP

Simpulan

Sistem aplikasi *SAPK* yang sudah dipakai di Badan Kepegawaian Negara Regional II Surabaya Jawa Timur sejak tahun 2010 dalam pengaplikasiannya sudah efektif, hal tersebut dikarenakan penggunaan *SAPK* sudah dapat mengoptimalkan kerja pegawai yang menangani berkas-berkas yang berkaitan dengan kepegawaian. Sedangkan jenis persuratan lain masih menggunakan cara manual. Diharapkan nantinya aplikasi serupa dapat dikembangkan yang dapat menangani proses keluar masuknya surat. Terbatasnya jumlah pegawai tidak menghambat proses aplikasi *SAPK* sehingga dapat terorganisir dengan baik. *SAPK* mendukung penyelenggaraan administrasi pemerintahan dapat berjalan dengan pasti, profesional, efektif dan efisien dalam rangka perbaikan kerja dan kinerja manajemen pemerintahan.

Saran

Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti menemukan beberapa permasalahan yang terjadi dan belum dirasa belum optimal bagi instansi Badan Kepegawaian Negara (BKN) Regional II Surabaya Jawa Timur peneliti bermaksud mengajukan beberapa saran agar dapat di jadikan pertimbangan dalam mengajukan suatu kebijakan selanjutnya yang berkaitan dengan sistem aplikasi kepegawaian secara *online*. Saran tersebut antara lain sebagai berikut : Dalam pengoperasian *SAPK*, menggunakan internet yang terpusat pada jaringan gedung BKN, dengan jumlah penggunabanyak. Koneksi internetnya cenderung lambat, dan ketika koneksi lambat loading antar tahap menjadi cukup lama antara 30-50 detik per masukan. Saran saya, untuk bidang pelayanan yang merupakan pintu masuk pertama dalam menginput berkas usulan yang masuk, ada baiknya memiliki server internet sendiri yang mencakup satu bidang tersebut sehingga konektivitasnya lebih stabil daripada koneksi yang dipakai secara bersamaan dengan pengguna gedung yang lain; Aplikasi *SAPK* yang digunakan sebaiknya tidak hanya dapat dimanfaatkan untuk penerimaan berkas usulan masuk. Namun sebaiknya juga dapat dijadikan untuk menerima surat pada instansi lainnya; Disediakkannya komputer tambahan yang bersifat kondisional ketika berkas usulan yang harus ditangani masuk dalam jumlah banyak bertepatan dalam satu hari. Karena komputer yang terfokus pada bagian pelayanan hanya dua komputer saja. Saran saya jika terdapat berkas usulan masuk yang membludak pada suatu hari dapat dioperasikannya komputer tambahan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Buku Saku Modul Pensiun SAPK Web Based. 2011. Badan Kepegawaian Negara
- Bodnar, George H., William S. Hopwood, 2000. *Sistem Informasi Akuntansi, Edisi keenam*, Terjemahan Amir Abadi Jusuf, Rudi M. Tambunan, Salemba Empat, Buku Satu, Jakarta.
- Fatta, Muhammad. 2007. “Efektivitas Sistem Informasi Manajemen berbasis web”. *Information Indonesian Journal on Computer UNSA-ijcss.unsa*. Vol. 6, No1 <http://ejournalinfo.oncomputerijcss.unsa.ac.id/index.php/mysql> Diakses pada 1 Mei 2015
- Hartono, Jogiarto. 2000. *Pengenalan Komputer*. Semarang. Pustaka Ilmu
- Hasibuan, Malayu S.P. 2007. *Organisasi dan Motivasi dasar peningkatan produktivitas*. Jakarta. PT Bumi Aksara
- Moleong, Lexy. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mufidah, Yanuarisqi Anissatul. 2013. “Efektivitas Kerja Pegawai dalam Penggunaan Sistem Kearsipan Elektronik di Kantor Badan Arsip dan Perpustakaan Kota Surabaya”. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran Unesa*. Vol. 1, No.3. <http://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jpap/article/view/4031>. Diakses pada 1 Februari 2015
- Nandari, Bhirawa Anoraga, Purnama, Bambang Eka dan Sukadi. 2011. “Aplikasi Sistem Pengelolaan Surat pada Kantor Desa Jetis Lor”. *Indonesian Journal on Computer Science-speed-FTI UNSA-ijcss.unsa*. Vol. 3, No 1. <http://ejournal.oncomputerijcss.unsa.ac.id/index.php/> Diakses pada 8 Februari 2015
- Pertiwi, Husnia. 2014. “Keefektifan Sistem Informasi Manajemen Kearsipan (SEMAR) Terhadap Penemuan Kembali Arsip Di Kantor Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo”. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran Unesa*. Vol. 2, No. 2. <http://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jpap/article/view/9340>. Diakses pada 3 Februari 2015
- Puspita, Denok. 2011. “Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya”. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran unesa*. Vol 3, no. 4 <http://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jpap/article/view/54278>. Diakses pada 3 Maret 2015.
- Sugiarto, Agus. 2005. *Pengembangan Sistem Terdistribusi untuk Sistem Informasi Administrasi*. Bandung: Rosda.
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.