

**IMPLEMENTASI PROGRAM BERBASIS INOVASI PELAYANAN KEPEGAWAIAN SISTEM
APLIKASI PELAYANAN KEPEGAWAIAN (SAPK)
(STUDI PADA APLIKASI LAYANAN PENSIUN PEGAWAI DI BADAN KEPEGAWAIAN
DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR)**

Zafrul Dedy Setyawan

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum,
Universitas Negeri Surabaya
zafrul.18123@mhs.unesa.id

Indah Prabawati

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum,
Universitas Negeri Surabaya
indahprabawati@unesa.ac.id

ABSTRAK

Electronic government telah banyak diimplementasikan di berbagai instansi seperti pemerintah / instansi pemerintah Negeri maupun swasta. Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur merupakan instansi pemerintah / Negeri yang melaksanakan e-government. Sebagai lembaga pemerintah / Negeri yang mewadahi pejabat publik dalam pelayanan publik adalah Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penerapan Sistem Aplikasi Layanan Kepegawaian (SAPK) khususnya penerapan layanan pensiun pegawai di BKD Provinsi Jawa Timur. Dalam penelitian ini, metode kualitatif digunakan untuk melakukan penelitian pustaka. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan sumber data tambahan yaitu studi terdahulu yaitu SAPK dalam peraturan BKD, SOP dan ASN di Provinsi Jawa Timur. Teknik analisis data meliputi pengumpulan data, reduksi data, representasi data, dan validasi data. Subjek kajiannya adalah keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu: 1) Komunikasi 2) Sumber daya 3) disposisi dan 4) struktur birokrasi. Kemudian alur nya atau prosesnya yaitu hanya membutuhkan NIP dan kata sandi pengguna, lalu menyerahkannya ke operator pelaksana aplikasi, lalu memasukkannya, kemudian akan diverifikasi oleh BKN, kemudian BKN akan mengirimkannya ke BKD melakukan verifikasi. Adapun saran mengoptimalkan sosialisasinya sehingga pegawai dapat memanfaatkan fungsi dari program SAPK tersebut secara optimal sehingga partisipasi pegawai dalam menggunakan program dapat berjalan sesuai sasaran kebijakan, kemudian agar data kepegawaian dapat diakses setiap waktu, maka setiap instansi memberikan fasilitas jaringan internet yang baik. Sehingga data kepegawaian dapat dikelola dengan baik serta tepat waktu.

Kata Kunci : Implementasi, Inovasi Pelayanan, Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian

ABSTRACT

Electronic government has been implemented in various agencies such as government / government agencies, both State and private. The Regional Civil Service Agency of East Java Province is a government / State agency that implements e-government. As a government / state institution that accommodates public officials in public services is the Personnel Service Application System (SAPK). The purpose of this study is to describe the application of the Civil Service Application System (SAPK), especially the application of employee pension services in BKD East Java Province. In this study, qualitative methods are used to conduct library research. The data source in this study uses additional data sources, namely the previous study, namely SAPK in the BKD, SOP and ASN regulations in East Java Province. Data analysis techniques include data collection, data reduction, data representation, and validation. data. The subject of the study is the success of policy implementation, namely: 1) Communication 2) Resources 3) disposition and 4) bureaucratic structure. Then the flow or process, which only requires the user's NIP and password, then submits it to the operator implementing the application, then enters it, then it will be verified by BKN, then BKN will send it to BKD to verify. The suggestions for optimizing socialization so that employees can take advantage of the functions of the SAPK program optimally so that

employee participation in using the program can run according to policy objectives, then so that personnel data can be accessed at any time, each agency provides good internet network facilities. So that employee data can be managed properly and on time.

Keywords: *Implementation, Service Innovation, Personnel Service Application System.*

PENDAHULUAN

Pengelolaan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting pemerintah, yang harus dilaksanakan secara profesional dan bermutu tinggi oleh Aparatur Sipil Negara (ASN). Hal tersebut jelas tertuang dalam Undang-Undang Nomor 1 Republik Indonesia.5 Mei 2014 tentang aparatur sipil Negara. Berdasarkan sumber hukum tersebut, maka tugas pokok dan fungsi penyelenggaraan pelayanan publik yang bermutu tinggi berada di pundak ASN, oleh karena itu ASN juga harus menekankan pada upaya membangun profesionalisme di bidang pelayanan publik.

Secara umum, berbicara tentang ASN sama dengan berbicara tentang sumber daya manusia. Pelayanan publik yang profesional dan bermutu tinggi tidak dapat terlaksana secara otomatis, namun pengelolaan ASN harus memperhatikan faktor-faktor apa saja yang akan mempengaruhi perilakunya dalam memberikan pelayanan publik. Memperhatikan dan mengelola faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku ASN merupakan bagian dari proses Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).

Dalam program reformasi, tata pemerintahan yang baik (*good governance*) bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang baik dan bersih (*good governance*). Keberhasilan pelayanan publik adalah pemerintahan yang baik (*good governance*). Wasistiono dalam amirul (2014: 74) berpendapat bahwa perlunya *good governance* muncul dari penyimpangan dalam penyelenggaraan demokratisasi untuk mendorong warga Negara Sadar akan kebutuhan untuk membuat sistem atau paradigma baru untuk memantau jalannya pemerintahan agar tidak menyimpang dari tujuan semula. Reformasi birokrasi tidak hanya sebatas pada konsep *good governance*, tetapi nampaknya merupakan upaya komprehensif dan komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Perpres No 81/2010

tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025).

Pelayanan publik yang baik adalah salah satu bentuk pelayanan, tidak akan menimbulkan kesenjangan antara apa yang dilihat dan diharapkan masyarakat menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, disediakan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan publik. Pemerintah harus membangun kepercayaan. Membantu masyarakat dengan melaksanakan pelayanan publik yang baik yang memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi pokok penyelenggaraan pemerintahan dan menjadi kewajiban instansi pemerintah. Dikatakan pula bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum, serta untuk melaksanakan peraturan perundang-undangan. Penelitian yang dilakukan oleh Glor dan Ewart (2003) menyimpulkan bahwa prosedur inovatif berhasil diterapkan untuk meningkatkan tata kelola, kinerja administrasi publik, dan secara efektif menyelesaikan masalah publik.

Agar efektif, masyarakat dan pemerintah harus berkomitmen untuk menyelesaikan masalah ini terlebih dahulu. Mereka juga perlu menentukan strategi dan teknik yang efektif dan menetapkan mekanisme untuk mengembangkan keterampilan dan nilai untuk mencapai tujuan ini. Batalli (2011) menyatakan dalam penelitiannya bahwa inovasi dalam prosedur administrasi publik ditujukan untuk memodernisasi kapasitas administrasi dan menciptakan pemerintahan yang lebih efisien dan bertanggung jawab.

Pada inovasi yang di selenggarakan oleh sektor publik, pergantian yang ada bukan dari hasil mencontoh kegiatan di sektor bisnis. Namun berdasarkan pada upaya kelanjutan dan pengetahuan lokal pada sektor publik. Hal ini merupakan perbedaan yang unik antara sektor publik dengan

yang lain dimana perubahan ini adalah hasil dari faktor-faktor internal pelayanan publik seperti tuntutan masyarakat agar kualitas pelayanan publik semakin baik, tuntutan internal dan juga eksternal organisasi pelayanan publik. (Asmara dan Rahayu, 2019)

Sejak peningkatan pelayanan publik di Indonesia nampaknya telah "berjalan ditempat", pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis, namun pengaruhnya di bidang ekonomi, politik, sosial budaya dan bidang kehidupan lainnya sangat luas. Pelayanan publik menjadi fokus karena berhubungan langsung dan langsung dengan masyarakat, termasuk juga pelayanan perizinan, pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, dan bentuk pelayanan lainnya.

Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah (pemerintah pusat, provinsi dan daerah) sesuai dengan jenjang dan jenis pelayanan yang diberikan. Ini sesuai dengan keputusan Menpan No.63/Kep/M.PAN/7/2003, Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi pokok penyelenggaraan pemerintahan, sekaligus menjadi tanggung jawab instansi pemerintah. Yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah setiap kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memuaskan masyarakat, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum, serta untuk memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan. Seiring berjalannya waktu, permintaan masyarakat akan layanan publik yang berkualitas, prosedur yang jelas, dan implementasi yang cepat dengan biaya yang wajar terus meningkat.

Kesadaran publik akan hak warga negara demokrasi untuk mengakses layanan semakin meningkat, dan permintaan ini juga semakin meningkat. Padahal, e-government hal ini berkaitan dengan penggunaan Internet untuk menjalankan urusan pemerintahan dan menyediakan layanan publik yang lebih baik, dengan fokus pada layanan publik. Penggunaan e-government dimaksudkan untuk meningkatkan layanan pemerintah yang diberikan kepada para pemangku kepentingan (masyarakat, dunia usaha dan industri) dan menjadikan pemerintah lebih efisien dalam pelaksanaannya. Gunakan salah satu tugas berikut *e-government* adalah Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK).

Penerapan e-government di Indonesia dimulai sejak tahun 2003 seiring dengan keluarnya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government, tetapi kondisi penerapannya bervariasi. Sejak penerapan e-government inilah, seluruh instansi yang ada melakukan berbagai inovasi yang dipengaruhi oleh perkembangan TIK yang semakin pesat dan luas.

Pemanfaatan TIK dalam sektor publik dapat dilihat diberbagai bidang, seperti bidang pariwisata yang dikenal dengan e-tourism, pendidikan yang dikenal dengan e-education, penganggaran publik yang dikenal dengan e-budgeting, pengadaan barang atau jasa yang dikenal dengan e-procurement, kesehatan yang dikenal dengan e-health dan lain sebagainya. Penggunaan TIK dalam administrasi publik diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang cepat, mudah, tepat dan murah, sehingga dapat memberikan keuntungan yang lebih dibandingkan dengan penggunaan cara yang manual atau tradisional (Eprilianto dkk. 2019) Tetapi peningkatannya hanya terjadi pada kuantitas penggunaan layanan berbasis website bertambah, tetapi kualitasnya belum menjadi perhatian yang lebih. Meskipun demikian banyak penghargaan untuk mengapresiasi instansi pemerintah yang berhasil menerapkan konsep e-government di lingkungan instansinya.

Electronic government atau *e-government*, juga dikenal sebagai pemerintahan digital, mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah (misalnya, WAN, Internet, dan Mobile Computer) untuk memungkinkan pemerintah menjalin hubungan dengan publik dan pemangku kepentingan. Faktanya, e-government menggunakan internet untuk menjalankan urusan pemerintahan dan memberikan layanan publik yang lebih baik, dengan penekanan pada layanan publik. Tujuan dari eGovernment sendiri adalah untuk meningkatkan pelayanan pemerintahan bagi para pemangku kepentingan (masyarakat, bisnis dan industri) dan untuk mengefektifkan penyelenggaraan pemerintahan. Salah satu tugas berikut untuk e-gov adalah sistem aplikasi pelayanan kepegawaian (SAPK).

Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) digunakan dalam berbagai proses SDM, seperti penetapan NIP, pencetakan keputusan

pengangkatan CPNS, penerbitan persetujuan / alasan teknis promosi, pengaturan dan pencetakan keputusan pemberhentian, pemutakhiran data mutasi Munculnya inovasi dalam pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi SAPK salah satu gerakan reformasi birokrasi pemerintah Indonesia dan masih kebingungan dalam memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Dengan terus munculnya inovasi di sektor publik Indonesia, pada tahun 2014 Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB) meluncurkan kompetisi inovasi dalam pelayanan publik, yaitu *One Agency, One Innovation*.

Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur (BKD) merupakan instansi pemerintah yang tugas pokoknya merumuskan dan melaksanakan kebijakan ketenagakerjaan daerah (Sumber: Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Timur Tahun 2016 Nomor 55). Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jawa Timur adalah instansi yang berwenang, pada awalnya dibentuk oleh Badan Kepegawaian Negara (BKN) sebagai kantor penyelenggara SAPK, kemudian dilaksanakan di seluruh kantor BKD lainnya. Dengan mengimplementasikan SAPK ini, BKN melakukan validasi BKD di Jawa Timur dan menyediakan fasilitas akses. BKD Provinsi Jawa Timur menerapkan SAPK pada tahun 2012, namun tidak menggunakan layanan tersebut; Pada tahun 2013 BKD Provinsi Jawa Timur mengimplementasikan SAPK melalui website ini.

Saat melaksanakan SAPK ini, BKN memberikan otorisasi dan hak akses kepada BKD kepada Provinsi Jawa Timur. Hal tersebut terbukti pada website BKN yang menjelaskan bahwa semua instansi kepegawaian daerah provinsi / kabupaten / kota atau Badan kepegawaian di instansi pusat diberikan akses Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) (Sumber: BKN, 2018). Sistem Aplikasi Pegawai Negeri Sipil (SAPK) diselenggarakan atau dikeluarkan oleh Badan Kepegawaian Negara Pusat, dioperasikan oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur, kemudian langsung terhubung ke pusat secara online.

Sebelum menggunakan aplikasi SAPK, Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jawa

Timur kemudian masih menghadapi hambatan untuk kinerja yang efektif karena pengguna masih perlu mengumpulkan file data untuk memenuhi kebutuhan layanan pensiun. Operator dengan *user* sering melakukan kesalahan, seperti file tidak valid karena banyak *user* yang perlu memberikan layanan, kemudian banyak file data yang hilang karena kemungkinan hilang. Oleh karena itu, BKN memberikan inovasi aplikasi ini agar dapat berjalan dengan efisien.

Perbaikan kualitas pelayanan publik tidak bisa diupayakan hanya dengan membuat sumber hukum atau aturan-aturan pelayanan publik, salah satu hal yang berkaitan dengan adanya sebuah pergeseran pelayanan tidak hanya diberikan publik kepada masyarakat, melainkan hal itu juga diberikan kepada publik terhadap aparatur Negara yang salah saatnya ialah Implementasi Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian SAPK.

Peningkatan kualitas pelayanan publik tidak dapat ditempuh hanya dengan merumuskan landasan hukum atau regulasi untuk pelayanan publik. Salah satu hal terkait pengalihan pelayanan tidak hanya diberikan oleh masyarakat kepada masyarakat, tetapi juga diberikan oleh masyarakat kepada aparatur negara, salah satunya adalah Implementasi Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK).

Penerapan program SAPK memiliki kelebihan pada aplikasinya yaitu pelayanan pegawai merupakan bentuk tata kelola yang baik berbasis sistem elektronik. Jika membutuhkan akses cepat data dapat diakses dimana saja untuk melihat data PNS, Mempercepat proses pensiun bagi PNS, mempermudah dan mempermudah pekerjaan PNS dengan hak guna. SAPK kemudian menghindari kesalahan teknis. Dengan bantuan Sistem Aplikasi Kepegawaian Sipil (SAPK), PNS menjadi lebih transparan, efektif dan efisien.

Saat mengimplementasikan SAPK khususnya pada layanan Pensiun Pegawai yang menggunakan aplikasi tentunya akan terdapat kendala dalam proses implementasinya. Masalah yang paling jelas adalah saat masuk untuk membuka SAPK, koneksi membutuhkan waktu lama. Terdapat masalah pada SAPK yaitu Internet akan sangat

mempengaruhi proses implementasi. Jika butuh waktu lama untuk terhubung saat login untuk membuka SAPK, jika diakses oleh seluruh pengelola kepegawaian di Indonesia maka waktu koneksi akan lebih lama saat SAPK dibuka .

Kemudian jurnal yang dilansir neliti.com mengutip masalah-masalah lanjutan yang dihadapi beberapa instansi kepegawaian daerah. Menurut Sufi, Herlinda, penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) (2017: 93) dari Badan Kepegawaian Daerah Kota Pekanbaru.

“Masalah terpenting dalam implementasi kebijakan e-government melalui SAPK adalah kemampuan sumber daya manusia dan teknologi, terkadang tidak mampu menyelesaikan masalah sederhana seperti kegagalan sistem atau jaringan, jumlah sumber daya manusia, dalam hal ini pegawai yang bertanggung jawab atas rencana SAPK. Padahal belum bisa sepenuhnya memenuhi permintaan, hal itu bisa dilihat dari data ringkasan 2015/2016 Badan Kepegawaian Daerah sesuai pangkat dan jabatan”.

Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk mengambil Implementasi Program Berbasis Inovasi Pelayanan Kepegawaian Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur. Karena penggunaan aplikasi, di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur dapat langsung menghubungi dengan Badan Kepegawaian Negara (BKN) pusat dan dapat meningkatkan kualitas layanannya, yang dapat meningkatkan transparansi, mengurangi total biaya pengelolaan administrasi secara signifikan dan dapat beroperasi lebih efektif.

Salah satu cara untuk melaksanakan kebijakan publik adalah dengan melaksanakan rencana yang telah disiapkan. Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah mengimplementasikan program Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK). Dalam proses tersebut, pengelola program SAPK melaksanakan rangkaian kegiatan atau kegiatan sesuai dengan maksud dan tujuan. Banyak upaya untuk mencapai hasil (*output* dan *outcomes*). Rencana SAPK diimplementasikan dalam model top-down. Fokus awal rencana adalah rencana yang dibuat oleh Kemenpan RB. Rencana tersebut dijalankan oleh

masing-masing Badan Kepegawaian Daerah dan menitikberatkan pada sejauh mana tujuan dari rencana SAPK tersebut tercapai.

Menurut George C. Edward III, dia mengembangkan model implementasi top-down. Edward III menyebut model implementasi kebijakan publiknya "Dampak Langsung dan Tidak Langsung pada Implementasi". Ada empat variabel dalam metode Edward III yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi (Agustino 2006: 149-154). Menurut George Edward III, variabel pertama yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan adalah komunikasi.

Komunikasi akan menentukan keberhasilan pencapaian tujuan pelaksanaan kebijakan publik. Ketika pembuat keputusan tahu apa yang akan mereka lakukan, implementasi yang sukses terjadi. Jika komunikasi berjalan dengan baik, mengetahui apa yang akan mereka lakukan akan berhasil, jadi setiap kebijakan dan keputusan peraturan harus dikomunikasikan (atau diteruskan) ke departemen sumber daya manusia yang sesuai. Tiga indikator dapat digunakan (atau digunakan) untuk mengukur tingkat keberhasilan variabel komunikasi di atas, yaitu:

1. Transmisi. Saluran komunikasi yang baik juga akan memastikan pelaksanaan yang baik. Biasanya kesalahpahaman yang timbul dalam proses komunikasi adalah kesalahpahaman karena komunikasi tersebut telah melalui berbagai tingkatan birokrasi sehingga ekspektasi yang terdistorsi di sepanjang jalan.
2. Kejelasan. Pesan yang diterima oleh pengambil keputusan (birokrat di tingkat jalan) harus jelas dan tidak dapat dipahami (tidak ambigu)
3. Konsistensi. Instruksi yang diberikan selama komunikasi harus konsisten dan dapat diikuti dengan jelas. Karena jika order yang diberikan sering berubah, maka bisa langsung membuat kebingungan bagi kontraktor.

Variabel atau faktor kedua yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan adalah sumber daya. Indeks sumber daya terdiri dari beberapa komponen, yaitu:

1. Staf. Sumber daya utama untuk implementasi kebijakan adalah personel. Kegagalan yang

sering terjadi dalam implementasi kebijakan antara lain karena personel yang tidak mencukupi, memadai, atau tidak kompeten di bidangnya masing-masing.

2. Informasi. Saat mengimplementasikan strategi, terdapat dua bentuk informasi: Pertama, informasi tentang bagaimana strategi diimplementasikan. Kontraktor harus menginstruksikan mereka untuk mengambil tindakan sebelum mereka tahu apa yang harus dilakukan. Kedua, informasi kepatuhan data bagi pelaksana untuk mematuhi peraturan pemerintah tertentu.
3. Wewenang. Biasanya, staf harus diberi wewenang secara resmi untuk menjalankan perintah. Ketika kekuatan ini nol, maka kekuatan penegakan hukum tidak dapat dilegalkan di mata publik, yang dapat mengganggu proses implementasi kebijakan.
4. Fasilitas. Fasilitas fisik juga menjadi faktor penting dalam implementasi kebijakan. Staf penempatan mungkin memiliki cukup banyak orang, tahu apa yang harus dilakukan, dan memiliki wewenang untuk melakukan pekerjaan mereka, tetapi jika tidak ada organisasi pendukung, penerapan strategi tidak akan dilanjutkan.

Pelayanan merupakan kunci sukses berbagai usaha dalam kegiatan pelayanan. Perannya akan semakin besar dan menentukan apakah aktivitas jasa telah mengalami persaingan yang cukup besar guna merebut pangsa pasar atau menarik pelanggan. Tingkat layanan berkaitan dengan mereka yang membutuhkan layanan.

Menurut Hayat (2017: 16), pelayanan merupakan salah satu bentuk pemerintahan yang khusus melayani masyarakat. Tuntutan sosial yang diajukan kepada pemerintah bersifat administratif dan juga merupakan penyediaan barang atau jasa. Pemerintah sebagai penyedia layanan tentunya harus memberikan layanan publik secara optimal untuk memberikan layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Namun pelayanan publik yang baik juga harus dibina dengan partisipasi yang baik. Masyarakat sebagai pengguna jasa juga harus

berperan aktif dalam pelayanan, memenuhi standar pelayanan dan mendukung pelaksanaan rencana pelayanan sehingga keseimbangan dan kolaborasi layanan dapat dikelola dengan baik.

Anwar dan Oetojo (2004: 25) meyakini bahwa e-government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pengelolaan pemerintahan oleh instansi pemerintah untuk meningkatkan kinerja dan hubungan antara pemerintah dengan partai politik lainnya. Menurut Indrajit's World Bank (2004: 2), sebagai berikut:

“E-government refers to the use of information technology by government agencies (such as large areas, internet networks and mobile computers), which can transform relationships with citizens, companies, and other government weapons”.

(E-government mengacu pada kemampuan Badan Kepegawaian Daerah untuk menggunakan teknologi informasi untuk mengubah hubungan mereka dengan publik, bisnis, dan Badan Pemerintah lainnya).

Berdasarkan pernyataan tersebut, konsep e-government melibatkan dua hal, yaitu penggunaan teknologi informasi (internet) sebagai alat, dan yang lainnya adalah tujuan penggunaannya agar pemerintah dapat beroperasi secara tepat dan efektif.

SAPK adalah sistem layanan kepegawaian terintegrasi dengan semua lembaga dan terhubung online untuk menyediakan layanan kepegawaian (Peraturan Kepala BKN No. 14 tahun 2011), yaitu semua layanan yang diberikan sesuai dengan peraturan yang ada. Penyedia layanan juga bertanggung jawab untuk menyediakan layanan, yaitu memverifikasi data pegawai secara cepat, aman, menyeluruh, dan akurat. Semua keluhan pegawai juga ditangani langsung oleh operator, Sehingga bisa ditentukan oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur dapat menjamin kualitas dan keamanan.

SAPK digunakan dalam berbagai proses kepegawaian, seperti penentuan NIP, pencetakan keputusan pengangkatan CPNS, peningkatan / penerbitan persyaratan teknis untuk instruksi persetujuan, pencetakan keputusan pencabutan hak pensiun, dan pemutakhiran data mutasi. (<http://bkd.pemkomedan.go.id>)

Oleh karena itu, SAPK ini merupakan proses kepegawaian, seperti menentukan NIP, mencetak keputusan untuk menunjuk CPNS, persyaratan teknis instruksi persetujuan peningkatan / rilis, dan mencetak keputusan pemberhentian dengan hak pensiun, dan memperbarui data mutasi koneksi online.

METODE

Pada penelitian ini yang berjudul “Implementasi Program Berbasis Inovasi Pelayanan Kepegawaian Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur” penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur atau studi kepustakaan. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui implementasi sistem peraturan sesuai dengan wilayah berdasarkan dari sumber data sekunder.

Menggunakan metode penelitian adalah metode ilmiah dalam memperoleh data dengan tujuan tertentu (Sugiyono, 2010: 40). Metode kualitatif digunakan dalam penelitian ini dengan melakukan studi pustaka. Dalam sumber data penelitian ini peneliti menggunakan sumber data lain yaitu data penolong yaitu data yang dikumpulkan untuk menyelesaikan masalah. Data dapat ditemukan dengan cepat. Fokus penelitian ini didasarkan pada empat variabel berikut komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi (George Edward III dari Widodo, 2011: 96-110). Dalam penelitian ini sumber data sekunder berupa literatur, artikel, jurnal, dan website yang berkaitan dengan penelitian internet yaitu penelitian SAPK sebelumnya di BKD Provinsi Jawa Timur, SOP dan BKD Provinsi Jawa Timur. Teknik analisis data melalui pengumpulan data, reduksi data, representasi data dan verifikasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur tergolong inovatif. Melalui aplikasi ini, Badan Kepegawaian Daerah Jawa Timur dapat langsung menghubungi Biro Kepegawaian Negara, yang dapat meningkatkan kualitas layanan, meningkatkan transparansi, sangat mengurangi biaya administrasi secara keseluruhan dan beroperasi secara efektif.

Menurut George C. Edward III, dia mengembangkan model implementasi top-down. Edward III menyebut model implementasi kebijakan publiknya sebagai "dampak langsung dan tidak langsung pada implementasi." Dalam metode yang dikembangkan oleh Edward III terdapat empat variabel yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan yaitu: 1) komunikasi; 2) sumber daya; 3) disposisi; 4) struktur birokrasi (Agustino 2006: 149-154).

1. Komunikasi

Komunikasi layanan artinya dalam pengelolaan dokumen dan pengolahan data dapat mentransfer informasi antar unit dengan benar, dan tidak ada masalah antara staff atau antara staff dengan atasan / jabatan di atasnya. Memberikan layanan verifikasi tanpa memandang status golongan pegawainya.

Data akan diverifikasi berdasarkan waktu penyerahan, pengiriman data lebih cepat sesuai prioritas, datanya harus sama dan tidak terlihat kelas sosial masyarakat. Dalam hal komunikasi tidak hanya melibatkan layanan komunikasi, tetapi juga memperhatikan input data *user* harus sesuai dengan data yang benar, dan penyebaran informasi yang jelas dan konsisten sehingga meminimalisir kesalahan komunikasi antar unit. Dengan cara ini, dalam hal menyampaikan apakah *user* ada file yang hilang atau ada kesalahan saat menulis data pribadi, maka layanan operator kepada *user* akan sangat baik, dan operator akan memasukkan datanya.

Karena SAPK mendaftarkan hanya menggunakan NIP setiap pegawai, dan harus memasukkan kata sandi pegawai, keamanan data *user* dapat dijamin. Jika datanya salah atau kurang, operator bertanggung jawab untuk memantau perkembangan data *user*, dan operator dapat memberikan layanan dan instruksi yang benar setiap saat.

2. Sumber Daya

Pelaksana SAPK di Provinsi Jawa Timur adalah penyelenggara aplikasi, khususnya pada bagian mutasi pegawai, yang melibatkan layanan pensiun kemudian komputer, aplikasi, *softwear*, fasilitas layanan lainnya. Dapat dikatakan bahwa layanan kepegawaian ini

sudah efektif dikarenakan proses yang menjadi mudah tidak lama dan efektif yang disediakan oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur efektif dan efisien.

Dengan kebijakan pemerintah yang ada melalui implementasi rencana SAPK, Dalam rangka melaksanakan Tata Kelola yang Baik, program SAPK memberikan kontribusi yang besar dalam penyediaan layanan klaim pensiun pegawai, serta proses pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Hal ini terlihat dari fleksibilitas waktu data manajerial.

Sistem aplikasi layanan kepegawaian merupakan layanan berbasis online yang sederhana, cepat dan aman. Dengan adanya aplikasi ini berharap dapat mendorong pegawai untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan keinginan, kebutuhan dan harapannya sehingga tercipta sumber daya manusia yang positif dan kritis. Karena kemudahan perawatan, visibilitas pegawai akan meningkat, dan pegawai akan mematuhi aturan yang ditetapkan.

3. Disposisi

Sikap dan komitmen para pelaksana operator Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur khususnya dalam pelaksanaan pelayanan pensiun dibagian mutasi, agar kebijakan dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan kebijakan. Sikap layanan pensiun ini sangat ramah, kemudian memasukkan data dengan hati-hati dan mengoreksi data yang akan dimasukkan agar tidak terjadi kesalahan saat mengolah file dan data di dalam aplikasi, kemudian operator akan sangat tanggap terhadap *user* yang mengalami masalah pengumpulan file atau kesalahan data.

Hal ini memungkinkan pegawai untuk menikmati hak atas layanan terbaik tanpa layanan diskriminatif, namun terkadang memperlambat upload *datauser*, sehingga memperlambat proses verifikasi, karena mengingat layanan SAPK bersifat online atau elektronik, jika banyak pegawai yang mengakses layanan SAPK setiap saat. , Ini mungkin saja kesalahan, jadi jika data tidak

diverifikasi akan menghambat kinerja operator karena kesalahan operator pelaksana.

Pemerintah menyediakan layanan kepegawaian melalui aplikasi berbasis internet (SAPK) yang diterbitkan dalam bentuk elektronik (*e-government*), dan menyediakan layanan kepegawaian melalui SAPK, memfasilitasi pelayanan kepegawaian bagi seluruh Aparatur sipil Negara dalam mengajukan pelayanan kepegawaian. Aplikasi ini digunakan untuk seluruh aparatur sipil Negara di seluruh Indonesia.

4. Struktur Birokrasi

Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) merupakan inovasi Administrasi Sipil Negara dalam pengembangan teknologi dan informasi yang ditentukan oleh Peraturan Kepala BKN Nomor 14 Tahun 2011, yaitu semua pelayanan yang diberikan berdasarkan peraturan yang ada. Penyedia layanan juga bertanggung jawab untuk menyediakan layanan, yaitu memverifikasi data pegawai secara cepat, aman, menyeluruh, dan akurat. Semua keluhan pegawai juga ditangani langsung oleh operator, sehingga dapat ditetapkan bahwa layanan personalia disediakan oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur dapat menjamin kualitas dan keamanan.

Kemudian tentang panduan aplikasi SAPK untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan informasi serta meningkatkan layanan kepegawaian. Dalam peraturan perundang-undangan telah dirumuskan aturan yang jelas agar penyelenggaraan pelayanan kepegawaian ini memiliki kepastian hukum dan dapat dimaknai. Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur memberikan pelayanan kepada pegawai pengguna layanan SAPK sesuai dengan aturan yang ditetapkan. Informasi yang diberikan sesuai dengan dasar hukum penerapan SAPK. Semua pegawai harus mematuhi aturan penggunaan SAPK.

Dalam proses pelayanan pensiun ini hanya diperlukan NIP dan password

pengguna, kemudian diserahkan ke operator pelaksana aplikasi, kemudian dimasukkan, kemudian diverifikasi oleh BKN, kemudian BKN akan melakukan verifikasi lagi ke BKD. Ini adalah data *user* yang sangat akurat dan sangat aman. Karena SAPK terdaftar untuk menggunakan NIP setiap *user*, dan kata sandi harus dimasukkan. Jika datanya salah atau kurang, operator bertanggung jawab untuk memantau perkembangan data *user*, dan operator dapat memberikan layanan dan instruksi yang benar setiap saat.

Tanggung jawab dan pembagian antar pelaksana kebijakan (SAPK) Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jatim khususnya di bagian Mutasi Pegawai berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dijalankan atas dasar aturan hukum peraturan perundang-undangan ASN, sehingga Aparatur Sipil Negara pemerintah Provinsi Jatim dapat mendapatkan hak pelayanan kepegawaian yang jelas sesuai dengan aturan yang berlaku.

Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur khususnya pada bagian mutasi pegawai berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP), tanggung jawab dan penugasan pelaksana kebijakan (SAPK) dilaksanakan berdasarkan peraturan perundang-undangan ASN, demikian pula Pemerintah Provinsi Jawa Timur aparatur sipil Negara dapat memperoleh hak untuk membersihkan pegawai sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan penelitian mengenai Implementasi Program Berbasis Inovasi Pelayanan Kepegawaian Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan, menurut George C. Edward III, ada empat variabel yaitu meliputi:

Variabel komunikasi pertama adalah menentukan berhasil tidaknya pencapaian tujuan kebijakan publik. Komunikasi di SAPK (seperti

layanan pensiun di bagian mutasi) hanya membutuhkan NIP dan kata sandi pengguna, lalu menyerahkannya ke operator pelaksana aplikasi, lalu memasukkannya, kemudian akan diverifikasi oleh BKN, kemudian BKN akan mengirimkannya ke BKD melakukan verifikasi. Dalam hal layanan ini, komunikasi berarti bahwa manajemen dalam pemrosesan dokumen dan data dapat dengan benar mengirimkan informasi operator kepada *user*, dan tidak ada masalah antara pegawai atau antara pegawai dengan atasan / jabatan di atasnya. Memberikan layanan verifikasi tanpa memandang status kategori pegawai. Kemudian, jika datanya *user* salah atau kurang, operator bertanggung jawab untuk memantau perkembangan data *user*, dan operator siap memberikan layanan dan arahan yang benar.

Variabel kedua sumberdaya operator pelaksana SAPK di bagian mutasi pegawai tersebut memberikan kontribusi yang baik terhadap pemberian pelayanan pengajuan pensiun pegawai, proses pelayanan lebih efektif dan efisien. Hal tersebut dapat ditinjau keeluasaan waktu dalam mengelola data kepegawaian yang tidak lama, jika *user* memberikan data kemudian akan di input oleh operator kemudian dikirim ke BKN pusat setelah itu hanya menunggu konfirmasi balik dari BKN setelah itu proses akan selesai. Fasilitas sistem aplikasi pelayanan inilengkapi Komputer, Aplikasi, Software, fasilitas layanan lainnya yang sudah baik dan efektif.

Layanan kepegawaian adalah layanan online yang sederhana, cepat, dan aman. Hal ini untuk mendorong pegawai berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan mendorong pegawai memperhatikan keinginan, kebutuhan dan harapannya sehingga tercipta sumber daya manusia yang tidak langsung dan positif. Dengan menikmati pelayanan yang nyaman maka kesadaran karyawan akan meningkat, selain itu karyawan juga akan mematuhi peraturan yang telah ditetapkan.

Variabel ketiga disposisi sikap operator pelaksana yang memenuhi hak pegawai untuk mendapatkan pelayanan terbaik dan tidak diskriminatif namun terkadang ada keterlambatan pegawai untuk mengupload data sehingga memperlambat proses verifikasi karena mengingat pelayanan SAPK secara online atau elektronik, apabila diakses banyak pegawai sewaktu waktu bisa

error sehingga dapat menghambat kinerja pegawai operator apabila data belum diverifikasi karena kesalahan dari jaringan itu sendiri. Pelayanan kepegawaian melalui aplikasi berbasis internet (SAPK) yang dikeluarkan oleh pemerintah sebagai wujud pemerintahan berbasis elektronik (*e-Government*), pelayanan kepegawaian melalui SAPK tersebut diberikan untuk mempermudah pelayanan kepegawaian bagi seluruh Aparatur Sipil Negara dalam mengajukan pelayanan kepegawaian. Aplikasi tersebut di fungsikan kepada seluruh aparatur sipil negara di seluruh Indonesia.

Variabel keempat Struktur Birokrasi yaitu mengenai tanggung jawab dan pembagian antar pelaksana kebijakan dalam mengimplementasi Program Berbasis Inovasi Pelayanan Kepegawaian Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jatim berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang akan dijalankan atas dasar aturan hukum Aparatur Sipil Negara, sehingga Aparatur Sipil Negara pemerintah Provinsi Jatim sudah menjalankan sesuai dengan kewajiban dan tanggung jawab masing-masing sehingga sudah melaksanakan sesuai dengan SOP yang berlaku yang efektif dan efisien.

Saran

Berdasarkan penelitian mengenai Implementasi Program Berbasis Inovasi Pelayanan Kepegawaian Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur adapun saran dari penelitian ini yaitu :

1. Mengoptimalkan sosialisasi sehingga pegawai dapat memanfaatkan fungsi dari program SAPK tersebut secara optimal sehingga partisipasi pegawai dalam menggunakan program dapat berjalan sesuai sasaran kebijakan.
2. Agar data kepegawaian dapat diakses setiap waktu, maka setiap instansi memberikan fasilitas jaringan internet yang baik. Sehingga data kepegawaian dapat dikelola dengan baik serta tepat waktu.
3. Agar kedepannya *user* menghubungi operator pelaksana agar kedepannya jika

ada kekurangan berkas tidak lama pengurusannya dan bisa langsung datang kemudian langsung memproses data ke operator pusat.

Ucapan Terima Kasih

Tanpa bantuan semua pihak, penulisan artikel ini tidak akan berakhir, jadi saya ucapkan terima kasih Ibu Indah Prabawati, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing. Serta Ibu Dr. Hj. Weni Rosdiana, M.AP dan Bapak Galih Wahyu Pradana, S.AP., M.Si selaku dosen penilai.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2008. *Dasar Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Department of Social Economic and Affairs (2005) *Innovations in The Public Sector: Compendium of Best Practices: Winners of the United Nations Public Service Awards (2003 to 2005)*. New York: United Nations
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Kunarjo. 2002. *Perencanaan dan Pengendalian Program Pembangunan*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI Press)
- Asmara, A. Y., & Rahayu, A. Y. S. (2019). Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron Di Kabupaten Banyuwangi Dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(2), 57. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v3n2.p57-67>
- Jones, Charles O. 1991. *Pengantar Kebijakan Publik*. Jakarta: Penerbit CV. Rajawali
- Miles, Matthew B dan A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI Press) Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit PT. Sinergi Visi Utama Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Herfina Tedjo Warsito. *Implementasi Program E-Kios sebagai Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi di Kelurahan Kebraron Kota Surabaya 2016*. Kebijakan dan Manajemen Publik ISSN 2303 - 341X

- Ahmad Sururi. *Inovasi Kebijakan dalam Perspektif Administrasi Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy Governance 2017*. Spirit Publik Volume 12, Nomor 2, Oktober 2017 Halaman 14-31 P-ISSN. 1907-0489 E-ISSN 2580-3875
- Elanor D Glor, 2003. *Applying Innovatice Processes to Improve Governance and Public Administration and Reduce Poverty, Innovation Journal : The Pubic Sector Innovation Journal, Volume 12(2), article 6*
- Batalli, Mirlinda 2011. *Impact of Public Administration Innovations on Enchancing the Citizens" Expectation, International Journal of e-Education, e-Bussines, eManajemen and e-Learning, Vol 1 No 2.*
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sufi, Herlinda, penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) (2017: 93)
- Eprilianto, D. F., Sari, Y. E. K., & Saputra, B. (2019). Mewujudkan Integrasi Data Melalui Impementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 30. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p30-37>
- KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- <http://www.sdm.depkeu.go.id> diakses pada tanggal 16 September 2020.
- <http://www.bkn.go.id> diakses pada tanggal 20 September 2020.
- <http://bkd.jatimprov.go.id/> diakses pada tanggal 20 September 2020
- <http://bkd.pemkomedan.go.id> diakses pada tanggal 20 September 2020

