

# PENERAPAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN MELALUI APLIKASI MYSAPK BKN MENGGUNAKAN *SINGLE EASE QUESTION* DI KABUPATEN LAHAT

Tiara Dwi Aprilianti

NPP. 30.0373

*Asdaf Kabupaten Lahat, Provinsi Sumatera Selatan*

*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: dwitiara32@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Wenty Zahрати, S.Kom., M.Kom

## ABSTRACT

**Problems/Background (GAP):** The author focuses on the problem of implementing technology-based personnel administration services, namely the MySAK BKN application for ASNs in the Lahat Regency. **Purpose:** The purpose of this research is to find out whether the MySAPK BKN application has been properly implemented in Lahat District. **Method:** This study used mixed methods with a sequential mixed methods strategy, especially a sequential explanatory strategy. Data collection techniques were carried out through in-depth interviews (4 informants), single convenience questions (9 informants), and documentation. **Results:** The findings obtained by the authors in this study are that the MySAPK BKN application has been implemented in Lahat District quite well because of the support from the government for the running of the application, the capabilities possessed by both the government and ASN are good, and provide fast and efficient service. convenient because it can be accessed online. Although there are still obstacles due to less than optimal human resources and low awareness of ASN in updating personal data and the existence of internet blank spot areas in the Lahat Regency area. **Conclusion:** The implementation of personnel administration services through the MySAPK BKN application for ASNs in Lahat Regency has been going well, this is due to assistance from the government to socialize the application running process for ASNs in each Regional Government OPD. For personnel administration services through the MySAPK BKN application to run smoothly, it is recommended to improve the quality of ASN in terms of IT skills and always be self-aware in updating personal data. In addition, the Lahat Regency Government has added internet providers in areas experiencing blankspots.

**Keywords:** Technology; Personnel Administration Services; MySAPK BKN application

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penulis berfokus pada permasalahan penerapan pelayanan administrasi kepegawaian berbasis teknologi yaitu aplikasi MySAK BKN terhadap ASN di Kabupaten Lahat. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui aplikasi MySAPK BKN telah diterapkan dengan baik di Kabupaten Lahat. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode campuran dengan strategi metode campuran sekuensial/ bertahap (sequential mixed methods) terutama strategi eksplanatoris sekuensial. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam (4 informan), *single ease question* (9 informan) dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu aplikasi MySAPK BKN telah diterapkan di Kabupaten Lahat dengan cukup baik karena adanya *support* dari pemerintah atas berjalannya aplikasi, kemampuan

yang dimiliki oleh pemerintah maupun ASN baik, serta memberikan pelayanan yang cepat dan kemudahan karena dapat di akses secara *online*. Meskipun masih terjadi hambatan karena SDM yang kurang maksimal, dan kesadaran ASN yang rendah dalam memperbaharui data pribadi serta adanya area blankspot internet di wilayah Kabupaten Lahat. **Kesimpulan:** Penerapan pelayanan administrasi kepegawaian melalui aplikasi MySAPK BKN terhadap ASN di Kabupaten Lahat telah berjalan dengan baik, hal ini dikarenakan adanya bantuan dari pemerintah untuk mensosialisasikan proses berjalannya aplikasi terhadap ASN di masing-masing OPD pemerintah setempat. Guna meningkatkan pelayanan administrasi kepegawaian melalui aplikasi MySAPK BKN berjalan dengan lancar, disarankan untuk meningkatkan kualitas ASN terhadap keterampilan *IT* dan selalu mawas diri terhadap pembaharuan data pribadi. Selain itu, Pemerintah Kabupaten Lahat menambahkan *provider* internet di wilayah yang mengalami blankspot.

**Kata Kunci:** Teknologi; Pelayanan Administrasi Kepegawaian; Aplikasi MySAPK BKN

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pelayanan administrasi merupakan suatu pelayanan bantuan yang dialokasikan oleh adanya suatu unit bantuan berupa kegiatan penyimpanan, pemilihan kepastian, penelitian, dokumentasi, dan operasional administrasi lainnya, yang juga secara kepaduan akan memberikan produk akhir berupa arsip-arsip, seperti sertifikat-sertifikat, izin, rekomendasi, informasi, dan sebagainya (Pasolong, 2007). Teknologi yang semakin berkembang menyebabkan berbagai inovasi termasuk di bidang pemerintah dalam memberikan pelayanan.

Pemerintah berpeluang penuh untuk memberikan inovasi pembangunan aparatur negara melalui perkembangan teknologi ini dengan diterapkannya Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) atau *E-Government*. Diterapkannya hal tersebut sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 yang membahas tentang “Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)” atau *E-Government* yakni pemanfaatan TIK dapat digunakan untuk memberikan dukungan terhadap layanan yang tersedia disuatu organisasi pemerintah, Aparatur Sipil Negara, pelaku bidang usaha, serta masyarakat. Komposisi dari suatu SPBE dijadikan sebagai acuan agar dapat memberikan layanan SPBE yang saling terhubung dari satu organisasi ke organisasi lainnya (Putri et al., 2021).

Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik pada instansi pusat maupun daerah diharapkan dapat melaksanakan manajemen pemerintahan yang efektif, transparan, bersih, serta akuntabel. Tujuan ini dapat diperkuat melalui data yang akurat, terintegrasi, mudah diakses, terkini dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini mendorong pemerintah untuk mengeluarkan kebijakan Satu Data Indonesia (SDI) yang bertujuan untuk mengatur manajemen data yang mendukung perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pengendalian pembangunan dengan data yang dihasilkan oleh instansi pusat dan daerah.

Memenuhi amanat kebijakan pemerintah tentang SPBE dan SDI, Badan Kepegawaian Negara (BKN) yang bertugas sebagai instansi pembina Aparatur Sipil Negara (ASN) di Indonesia melakukan pengelolaan data yang akurat dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Hal tersebut dilakukan karena pengelolaan data kepegawaian di Indonesia masih belum bisa dikatakan sempurna (Poetica Tunjung Pamungkas et al., 2022). Jumlah ASN yang aktif di Indonesia di lima tahun terakhir terus mengalami perubahan. Berdasarkan data yang dimuat melalui statistik pns dalam portal resmi bkn pada tahun 2018 jumlah ASN di Indonesia sebanyak 4.165.503, pada tahun 2019 jumlah asn mengalami kenaikan sehingga berjumlah 4.189.121, akan tetapi paa tahun 2020 dan 2021 jumlah an mengalami penurunan sehingga berjumlah 4.168.188 dan 3.995.634, dan kemudian mengalami kenaikan kembali pada tahun 2022 dengan jumlah asn sebanyak 4.344.552. Perubahan ini tentunya administrasi data kepegawaian ASN harus dikelola lebih optimal.

Menindaklanjuti permasalahan tersebut Badan Kepegawaian Negara (BKN) mengoptimalkan pelayanan administrasi kepegawaian dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dengan merilis aplikasi MySAPK BKN. Aplikasi ini diharapkan dapat menangani proses pengurusan ASN dengan efektif dan tidak berlarut-larut. Selain itu, penggunaan aplikasi ini digunakan untuk pemutakhiran informasi yang menyangkut tentang data ASN di Indonesia sehingga administrasi dapat tertata dengan baik dan menghasilkan data yang akurat (Sufi & Herlinda, 2017). Aplikasi MySAPK BKN memberikan manfaat bagi ASN untuk melengkapi data kepegawaian seperti mengubah data dan memperbaharui data lama ASN secara mandiri (Sidiq Budi Sejati, 2021).

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Lahat sebagai institusi pemerintah yang bertanggungjawab atas penyelenggaraan kebijakan pengembangan sumber daya dan manajemen ASN yang ada di Kabupaten Lahat tentunya juga menerapkan sistem informasi kepegawaian dalam pengelolaan manajemen kepegawaian yang berbasis teknologi informasi dan mudah diaplikasikan, mudah diakses serta memiliki sistem keamanan terpercaya. Namun akibat ditemukannya temuan oleh BKN mengenai adanya data pegawai fiktif yang masuk maka lahirnya aplikasi baru yang mewajibkan seluruh pegawai untuk mulai pemuktahiran data terbarunya secara mandiri.

Data dari masing-masing ASN tersebut akan masuk ke dalam aplikasi MySAPK BKN dimana sebelum dilaporkan ke BKN Pusat akan di periksa serta direkapitulasi terlebih dahulu oleh BKD atau BKPSDM masing-masing daerah. Dengan demikian, sangat diperlukan peran penting dari BKPSDM Kabupaten Lahat ikut melaksanakan program dari pemerintah pusat untuk dapat mewujudkan ASN yang tertib administrasi khususnya dalam pemuktahiran data pegawai.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Tidak sedikit dari ASN di Indonesia yang tidak acuh terhadap pengelolaan data administrasi kepegawaian pribadi mereka sehingga pelayanan administrasi kepegawaian tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya dan menimbulkan berbagai macam permasalahan (Adinda et al., 2022). Permasalahan umum yang sering terjadi dalam pengelolaan data kepegawaian antara lain, data tidak akurat, data ganda, data tidak lengkap, tidak mengalami pembaharuan bahkan sampai hilang dan masih banyak lagi (Sidiq Budi Sejati, 2021).

Berdasarkan berita yang di muat dari (jawapos.com diakses pada tanggal 6 Desember 2022) Badan Kepegawaian Negara (BKN) mengungkapkan bahwa sebanyak 97.000 database aparatur sipil negara (ASN) yang tidak jelas keberadaannya namun mendapatkan gaji dan iuran pensiun. Hal tersebut bisa terjadi dikarenakan banyak data dari ASN yang tidak akurat atau valid. Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh Kepala Badan Kepegawaian (BKN) Bima Haria Wibisana dimana beliau mengatakan bahwa kumpulan data para pegawai negara tersebut selama ini ada yang palsu. Sehingga, pemerintah hanya membayar gaji namun tidak ada orangnya. Beliau juga mengatakan bahwa pada tahun 2014 telah melakukan pendataan ulang ASN melalui elektronik dan dilakukan sendiri oleh masing-masing ASN. Namun ternyata sekitar 97.000 data yang terdaftar itu misterius. Sehingga dampaknya terhadap negara mengalami kerugian yang cukup besar akibat data pegawai misterius tersebut.

Faktor lain dari permasalahan yang terjadi yaitu proses yang panjang menyebabkan ASN membutuhkan estimasi waktu yang lama ketika akan mengurus urusan administrasi kepegawaian pribadi mereka (Lestari & Suni, 2022). Hal tersebut menyebabkan berkas yang bisa diselesaikan dalam kurun waktu satu hari bisa mencapai berhari-hari, sehingga proses pengurusan administrasi kepegawaian kurang efektif dan lambat. Oleh karena itu, dengan memanfaatkan teknologi dalam memberikan pelayanan administrasi kepegawaian pemerintah merilis aplikasi MySAPK BKN untuk digunakan oleh ASN di seluruh Indonesia. Akan tetapi, dilansir dari google play store menunjukkan bahwa rating dari aplikasi MySAPK BKN mendapatkan angka sebesar 4,3. Angka tersebut dinilai

cukup baik untuk sebuah aplikasi layanan publik yang telah berjalan selama 5 tahun. Selain rating terdapat juga ulasan terkait kendala yang dialami oleh pengguna aplikasi MySAPK BKN, salah satunya keluhan mengenai ketika aplikasi ini dijalankan seringkali terjadinya error atau server mengalami gangguan sehingga pengguna aplikasi mengalami kesulitan pada saat menggunakan aplikasi tersebut.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks pelayanan administrasi kepegawaian yang berbasis teknologi maupun aplikasi MySAPK BKN. Penelitian Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. berjudul Analisis Kualitas Layanan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) (Septiani et al., 2020), menemukan bahwa banyak fitur aplikasi yang masih harus dilakukannya perbaikan poin negatif dihasilkan dari SAPK menyampaikan informasi tidak tepat waktu. Penelitian Muhammad Fandy Asyik, I Nyoman Sumaryadi, & Deti Mulyati berjudul Implementasi Kebijakan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat (Muhammad Fandy Asyik et al., 2021), menemukan bahwa implementasi kebijakan SAPK di Pemerintah Kabupaten Fakfak telah berjalan tetapi belum optimal serta masih banyak terdapat PNS yang data SAPK, data DUK kepegawaian ya tidak sesuai dengan yang sebenarnya. Selain itu, belum tersedianya sumber daya dan personel yang memiliki keahlian sebagai analisis kepegawaian untuk memvalidasi data dan jaringan. Penelitian Sufi dan Herlinda berjudul Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Berbasis Online pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Pekanbaru Online pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Pekanbaru (Sufi & Herlinda, 2017), menemukan bahwa Penerapan SAPK di Pemerintah Kota Pekanbaru telah digunakan sejak tahun 2012 dengan secara efektif dan efisien. Adanya kesiapan pemerintah dan kesiapan SDM dalam pengelolaannya sehingga dapat berfungsi serta diadakannya sosialisasi dan diklat tentang SAPK *online* yang dilaksanakan oleh BKD Kota Pekanbaru. Penelitian Verto dan Alda berjudul analisis implementasi keunggulan aplikasi MySAPK BKN terhadap administrasi Aparatur Sipil Negara (ASN) Pemerintah Kota Probolinggo (Septiandika & Nurrahmana, 2022), menemukan bahwa ASN harus mempelajari tentang penggunaan aplikasi MySAPK BKN termasuk membaca keseluruhan data sesuai pada aplikasi MySAPK BKN sehingga tidak terjadi kesalahan. Sebelum mengakses aplikasi, ASN hendaknya menyiapkan berkas yang diperlukan dan mengakses aplikasi melalui laptop atau komputer sehingga aplikasi terlihat lebih jelas, selain itu aplikasi MySAPK BKN ini telah mengikuti perkembangan zaman karena dapat diakses dimana saja dan kapan saja oleh ASN itu sendiri. Selanjutnya penelitian dari Intan dan Bakran yang berjudul Impelemntasi Kebijakan Pemutakhiran Data Mandiri Aparatur Sipil Negara melalui Aplikasi MySAPK pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Lestari & Suni, 2022), menemukan bahwa implementasi kebijakan tersebut belum terlaksana dengan cukup baik, karena masih terdapat beberapa permasalahan dalam proses implementasi kebijakan Pemutakhiran Data Mandiri Aparatur sipil Negara Melalui Aplikasi MySAPK. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya SOTK yang dibentuk sebagai pembagian tugas dengan jelas dan tanggungjawab kemudian fasilitas sarana dan prasarana pendukung program kebijakan belum maksimal seperti jaringan internet dan Aplikasi MySAPK yang masih sering

*maintenance*. Selain itu, konsistensi user maupun petugas penyampaian informasi pelaksanaan program masih rendah serta kurangnya sosialisasi maupun pendampingan serta kurangnya monitoring dan evaluasi program oleh Pejabat Penanggungjawab dan jajaran.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni penerapan pelayanan administrasi kepegawaian berbasis teknologi melalui aplikasi MySAPK BKN terhadap ASN di Kabupaten Lahat, selanjutnya ditunjang dengan pengukuran tingkat kemudahan aplikasi MySAPK BKN terhadap ASN menggunakan pengujian *usability* dengan *single ease question* disalah satu indikator, metodenya yang digunakan menggunakan *mix methods* juga berbeda dengan penelitian Septiani dkk, Muhammad Fandy Asyik dkk, Sufi & Herlinda, Septiandika & Nurrahmana, maupun Lestari & Suni. Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan riset yang telah dilakukan Harvard JFK school of Government dalam (Indrajit, 2016) yang menyatakan bahwa terdapat tiga faktor utama yang harus diperhatikan ketika pelaksanaan pengembangan *E-Government*, yaitu *support*, *capacity*, dan *value*.

#### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan pelayanan administrasi kepegawaian melalui aplikasi MySAPK BKN terhadap ASN di Kabupaten Lahat serta faktor apa saja yang dapat menghambat penerapan pelayanan administrasi kepegawaian melalui aplikasi MySAPK BKN terhadap ASN di Kabupaten Lahat.

### **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan strategi metode campuran sekuensial/ bertahap (*sequential mixed methods*) dan menganalisis data melalui *joint display* yakni menyajikan kedua kelompok data baik itu kualitatif ataupun kuantitatif terutama srategi eksplanatoris sekuensial (Creswell, 2014). Strategi metode campuran sekuensial/bertahap (*sequential mixed methods*) merupakan strategi bagi peneliti untuk menggabungkan data yang ditemukan dari satu metode dengan metode lainnya. Strategi ini dapat dilakukan dengan *interview* terlebih dahulu untuk mendapatkan data kualitatif, lalu diikuti dengan data kuantitatif dalam hal ini menggunakan survei (Creswell, 2014).

Penulis mengumpulkan data melauai angket, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 4 orang informan yang terdiri dari Kepala Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM), Sekretaris BKPSDM, Kepala Bidang Pengadaan Pemberhentian dan Informasi, sertapetugas pranata komputer BKPSDM. Adapun pengumpulan data kuantitatif dilaksanakan dengan *depth interview* kepada 9 orang ASN selaku pengguna aplikasi MySAPK BKN. Adapun analisisnya menggunakan teori *E-Government* yang digagas melalui riset yang telah dilakukan Harvard JFK school of Government dalam (Indrajit, 2016) yang menyatakan bahwa terdapat tiga faktor utama yang harus diperhatikan ketika pelaksanaan pengembangan *E-Government*, yaitu *support*, *capacity*, dan *value*.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis menganalisis penerapan pelayanan administrasi kepegawaian melalui aplikasi MySAPK BKN terhadap ASN di Kabupaten Lahat menggunakan pendapat dari Indrajit yang menyatakan bahwa

bahwa terdapat tiga faktor utama yang harus diperhatikan ketika pelaksanaan pengembangan *E-Government*, yaitu *support*, *capacity*, dan *value*. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

### 3.1. *Support* (Pendukung)

*Support* adalah elemen yang harus dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Lahat, yaitu dengan keinginan dari berbagai macam kalangan pejabat publik dan politik untuk dengan bersungguh-sungguh menerapkan *E-Government*. Badan Kepegawaian Negara telah mengeluarkan keputusan yang mengharuskan seluruh Aparatur Sipil Negara yang ada di Indonesia untuk dapat melaksanakan pemuktahiran data pribadinya sendiri ke dalam aplikasi MySAPK BKN tersebut yang berdasarkan Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 87 Tahun 2021 Tentang Pemuktahiran Data Mandiri Aparatur Sipil Negara Dan Pejabat Pimpinan Tinggi Non Aparatur Sipil Negara Secara Elektronik Tahun 2021.

Selain itu, adapun sumber daya manusia yang tersedia di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Lahat sebagai Badan Kepegawaian yang menangani pegawai se-Kabupaten Lahat pada Kanreg VII BKN yang merupakan pengelola aplikasi MySAPK BKN di Kabupaten Lahat terdapat 3 pengelola aplikasi MySAPK BKN di BKPSDM Kabupaten Lahat. Dilihat dari jumlah pengelola MySAPK BKN di BKPSDM ini hanya 3 orang, hal ini tidak sesuai apabila dibandingkan dengan jumlah pegawai di Kabupaten Lahat yang akan diolah sehingga sumber daya manusia pada bidang tersebut terbatas. Untuk mengurangi hambatan yang terjadi BKPSDM Kabupaten Lahat menunjuk operator atau orang yang bertanggung jawab di berbagai perangkat daerah yang ada di lingkungan pemerintah Kabupaten Lahat.

Dilakukannya sosialisasi mengenai MySAPK BKN oleh BKPSDM Kabupaten Lahat dengan mengumpulkan semua operator setiap instansi di Kabupaten Lahat melalui aplikasi *zoom meeting* dan membuat grup melalui *whatsapp* yang didalamnya terdapat seluruh operator di Kabupaten Lahat yang berisi tentang informasi mengenai penggunaan aplikasi MySAPK BKN untuk disampaikan ke ASN di masing-masing instansi operator tersebut seperti disebar *e-book* mengenai tata cara penggunaan aplikasi MySAPK BKN.



Gambar 1. Buku Panduan MySAPK BKN

**Gambar 1** di atas merupakan *e-book* mengenai tata cara penggunaan aplikasi MySAPK BKN ini sehingga dapat mengurangi kendala ASN pada saat menggunakan aplikasi ini. Selain itu, menggunakan portal resmi BKPSDM Kabupaten Lahat sebagai media penyebaran informasi MySAPK BKN.



**Gambar 2.** Pengumuman Penggunaan Aplikasi MySAPK BKN melalui Website BKPSDM Kabupaten Lahat

**Gambar 2** di atas menunjukkan upaya yang dilakukan oleh BKPSDM Kabupaten Lahat sehingga ASN di Kabupaten Lahat mengetahui adanya aplikasi MySAPK BKN dengan menggunggah pengumuman melalui portal resmi BKPSDM Kabupaten Lahat.

### 3.2. Capacity (Kemampuan)

*Capacity* adalah seberapa besar kapasitas dan kemampuan atau keberdayaan dari Pemerintah Kabupaten Lahat dalam hal ini BKPSDM Kabupaten Lahat untuk penerapan pelayanan administrasi kepegawaian melalui aplikasi MySAPK BKN. Pada indikator ini dilakukan pengujian *usability* dengan menggunakan *single ease question* untuk mengetahui tingkat kemudahan pengguna dalam menggunakan aplikasi MySAPK BKN. Hal ini dilakukan untuk mendukung data pada dimensi *capacity*, terdapat 9 pengguna untuk memberikan nilai terkait penggunaan aplikasi MySAPK BKN. Adapun penggunaanya sebagai berikut.

**Tabel 1.** Pengguna Aplikasi MySAPK BKN di Kabupaten Lahat

Nama Pengguna	Jenis Kelamin	Jabatan	Instansi	Umur	Nilai
Mailinda Kirana, A.Md, Kom	Perempuan	Staff Bidang Pengelolaan dan Layanan Informasi Publik	Diskominfo Kabupaten Lahat	25	7

Mada Pratama, S.Kom	Perempuan	Staff Pengelolaan Layanan Informasi Publik	Bidang dan Informasi	Diskominfo Kabupaten Lahat	27	7
Ucok Junaidi, S.E, M.M	Laki-Laki	Kasubbid Perencanaan Daerah		BPKAD Kabupaten Lahat	46	7
Ferliansyah, S.E, M.M	Laki-Laki	Kasubbag dan Kepegawaian	Umum	BPKAD Kabupaten Lahat	44	6
Okta Fianus, S.H, M.M	Laki-Laki	Staff Anggaran	Bidang BPKAD	BPKAD Kabupaten Lahat	42	6
Suharsi	Perempuan	Pustakawan		Dinas Administrasi dan Perpustakaan	54	3
Merry Sartika	Perempuan	Pustakawan		Dinas Administrasi dan Perpustakaan	40	3
Helen	Perempuan	Operator		SDN Kabupaten Lahat	4	37
Sumaryono, S.Pd	Laki-Laki	Kepala Sekolah		SDN Kabupaten Lahat	16	57
<b>Jumlah</b>					<b>51</b>	
<b>Rata-Rata</b>					<b>5,67</b>	

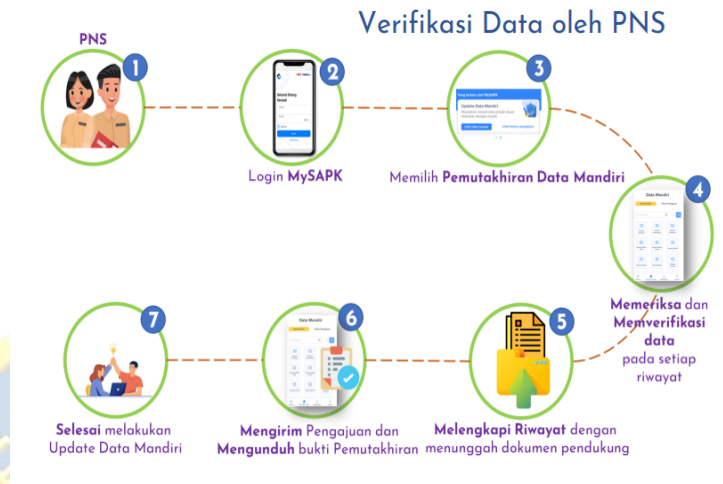
*Sumber: Diolah Oleh Penulis (2023)*

Pada **Tabel 1** nilai yang didapatkan dari 9 pengguna aplikasi MySAPK BKN di Kabupaten Lahat dengan rata-rata sebanyak 5,67. Dari nilai yang diperoleh yang lebih dari 5 maka aplikasi ini cukup mudah digunakan oleh pengguna. Kemudahan yang diberikan yaitu memudahkan ASN dalam memperbarui data kepegawaian.

### **3.3. Value (Nilai)**

Proses pelayanan administrasi kepegawaian melalui aplikasi MySAPK BKN ini menyebabkan estimasi waktu proses pelayanan yang diberikan jadi lebih cepat dibandingkan sebelumnya seperti untuk mencari dan melihat data pegawai lebih mudah melalui aplikasi ini sehingga proses administrasi lebih cepat.





**Gambar 3. Alur Verifikasi Data oleh PNS**

Manfaat adanya aplikasi MySAPK BKN yang dibuat oleh BKN ini untuk memberikan kemudahan kepada Aparatur Sipil Negara untuk *menginput* dokumen data pribadi yang dapat diakses secara *online*.

### 3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan dari penerapan pelayanan administrasi kepegawaian melalui aplikasi MySAPK BKN ini dapat meningkatkan kualitas layanan kepegawaian. Aplikasi MySAPK BKN memberikan kemudahan terhadap ASN dalam melakukan pelengkapan data pegawai karena dapat dilakukan secara *online*. Selain itu, Pelayanan administrasi kepegawaian selama ini dilaksanakan secara manual sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama, seperti mencari data pegawainya. Setelah adanya aplikasi ini, untuk mencari dan melihat data pegawai ini jauh lebih mudah sehingga proses administrasi lebih cepat.

Penerapan aplikasi MySAPK BKN ini telah berjalan akan tetapi belum optimal sama halnya dengan temuan penelitian sebelumnya seperti temuan Muhammad Fandy Asyik, dkk (Muhammad Fandy Asyik et al., 2021). Kendala yang terjadi seperti masih banyaknya pegawai yang belum melakukan registrasi serta aktivasi akun MySAPK BKN serta masih banyak pegawai yang tidak peka terhadap pembaruan data pribadinya sehingga menjadi penghambat dalam pemberian informasi pegawai.

Selanjutnya, tampilan/ *user interface* pada aplikasi yang baik memudahkan pengguna pada saat menggunakan aplikasi ini. Akan tetapi, untuk pengguna yang tidak muda lagi mengalami kesulitan pada saat menggunakan aplikasi ini karena kurang *user friendly*. Selain itu, kesulitan juga ditemukan pada saat melakukan *update* data melalui gawai harus menggunakan aplikasi lain untuk melakukan pemindai dokumen. Harusnya bisa melalui aplikasi MySAPK BKN sehingga tidak perlu lagi aplikasi lain untuk membantu dalam proses pemindai dokumen pada saat *update* data sesuai dengan hasil penelitian Septiani,dkk (Septiani et al., 2020).

### 4.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan faktor penghambat dalam penerapan pelayanan administrasi kepegawaian melalui aplikasi MySAPK BKN terhadap ASN di Kabupaten Lahat yaitu sumber daya manusia kurang maksimal, kurangnya kesadaran ASN kabupaten Lahat dalam memperbaharui data pribadi, dan masih adanya area blankspot internet di Kabupaten Lahat.

#### IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa penerapan pelayanan administrasi kepegawaian melalui aplikasi MySAPK BKN terhadap ASN di Kabupaten Lahat telah berjalan dengan cukup baik meskipun masih terjadi beberapa kendala. Pemerintah Kabupaten Lahat dalam pelaksanaannya memberikan dukungan mengenai penggunaan aplikasi MySAPK BKN sehingga pelayanan kepegawaian dapat berjalan. Selain itu, karena adanya aplikasi MySAPK BKN ini pelayanan administrasi kepegawaian dapat berlangsung lebih cepat dibandingkan dengan sebelumnya.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Lahat sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Creswell.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pelayanan administrasi kepegawaian melalui aplikasi MySAPK BKN untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Lahat beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

#### VI. DAFTAR PUSTAKA

- Adinda, L. M., Prabandari, S., Kota, A., Provinsi, D., Program, B., Administrasi, S., & Daerah, P. (2022). *Penerapan Sistem Informasi My Sapk Bkn Untuk Mewujudkan Tertib Administrasi Pegawai Negeri Sipil Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Denpasar*. 1–8.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design*.
- Indrajit, R. E. (2016). Konsep dan Strategi Electronic Government. *Electronic Government*, 84.
- Lestari, I. D., & Suni, B. (2022). *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMUTAKHIRAN DATA MANDIRI*. *Journal of Public Administration*, 3(1).
- Muhammad Fandy Asyik, I Nyoman Sumaryadi, & Deti Mulyati. (2021). Implementasi Kebijakan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (Sapk) Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Fakfak Provinsi Papua Barat. *VISIONER : Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 13(1), 1–12. <https://doi.org/10.54783/jv.v13i1.369>
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Poetica Tunjung Pamungkas, L., Winarti, & Winduro, W. (2022). Peran Kantor Koordinator PAUD Pendidikan Dasar Dan Luar Sekolah Dalam Pemutakhiran Data Kepegawaian (Studi Kasus Tentang Aplikasi MySAPK Kecamatan Klego Kabupaten Boyolali). *Jurnal Solidaritas*, 6(1), 1–28.
- Putri, V. D., Gumilang, S. F. S., & Nugraha, R. A. (2021). Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pada Domain Aplikasi di Lingkungan Daerah Kabupaten Kuningan. *JIPI (Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Pembelajaran Informatika)*, 6(2), 379–386. <https://doi.org/10.29100/jipi.v6i2.2118>
- Septiandika, V., & Nurrahmana, A. (2022). Analisis Implementasi Keunggulan Aplikasi My Sapk Bkn Terhadap Pemberkasan Administrasi Aparatur Sipil Negara (ASN) Pemerintah Kota

- Probolinggo. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)*, 6(4), 2598–9944. <https://doi.org/10.36312/jisip.v6i4.3492/http>
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>
- Sidiq Budi Sejati, D. S. D. (2021). Sapk : Dapatkah Efektif Memperbaiki Data Kepegawaian ? *Info Singkat*, XIII.
- Sufi, W., & Herlinda. (2017). Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Berbasis Online Pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Pekanbaru. *Jurnal Niara*, 9(2), 102–108.

