

**ANALISIS SISTEM PELAYANAN KEPEGAWAIAN
(Studi Kasus di Kantor Regional VI BKN Medan)**

Andryan Syaputra^{1*}, Nuri Aslami²

^{1,2}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
E-mail: ¹⁾ Ryannainggolan27@gmail.com, ²⁾ nuriaslami@uinsu.ac.id

Abstract

Financial technology innovation in the form of digital wallets is very much in the eyes of the public. The efficiency offered by this payment system has made people start to switch from conventional payments to digital payments. In addition, there are many other factors that influence multi-generations to use digital wallets as an alternative to their daily payments. The use of digital wallets is currently widely applied for online transportation transactions, purchases in e-commerce, to food and beverage delivery services. The method used in this study is a literature study method with the aim of determining the development of the use of digital wallets in the community from various journals sourced from Scopus and several websites that have been analyzed and diodio researchers into a literature review study. From the results obtained, it can be concluded that from year to year there is an increase in the number of digital wallet users, especially in Indonesia. Especially after the Covid-19 pandemic, the number of digital wallet users is increasing because people have to avoid physical contact so that more transactions are made digitally.

Keywords: Assessment Indicators, Personnel Service System, SAPK

Abstrak

Inovasi teknologi keuangan berupa digital wallet sangat menarik perhatian masyarakat. Efisiensi yang ditawarkan dari sistem pembayaran ini membuat masyarakat mulai beralih dari pembayaran konvensional ke pembayaran digital. Selain itu banyak faktor lain yang mempengaruhi para multi generasi menggunakan digital wallet sebagai alternatif pembayaran sehari-hari mereka. Penggunaan digital wallet saat ini banyak diterapkan untuk transaksi transportasi online, pembelian di e-commerce, hingga jasa pesan antar makanan dan minuman. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode studi literatur dengan tujuan untuk mengetahui perkembangan penggunaan digital wallet di masyarakat dari berbagai jurnal yang bersumber dari Scopus dan beberapa website yang telah dianalisis dan diolah peneliti menjadi sebuah kajian literature review. Dari hasil yang didapatkan dapat disimpulkan bahwa dari tahun ke tahun terjadi peningkatan jumlah pengguna digital wallet, khususnya di Indonesia. Apalagi setelah pandemi Covid-19, jumlah pengguna digital wallet semakin meningkat karena masyarakat harus menghindari kontak fisik sehingga lebih banyak melakukan transaksi secara digital.

Kata kunci: Indikator Penilaian, Sistem Pelayanan Kepegawaian, SAPK

¹Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
Andryan Syaputra
*E-mail: Ryannainggolan27@gmail.com

PENDAHULUAN

Suatu organisasi pasti tidak akan lepas dari pelayanan dan sistem pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sistem pelayanan adalah kegiatan yang dijalankan oleh setiap organisasi ataupun perusahaan yang bertujuan untuk membantu serta memudahkan publik dalam kata lain yaitu masyarakat yang cenderung bergantung. Sistem pelayanan ini juga salah satu dari banyaknya kegiatan yang sangat berkaitan dengan masyarakat secara langsung dan berhubungan langsung dengan kegiatan sehari-hari masyarakat. g dan berkepentingan dengan organisasi yang menjalankan sistem pelayanan tersebut dan hal ini juga bertujuan untuk mencapai visi, misi serta tujuan yang telah ditentukan (Pranita, 2015; Syafriyani & Zaituna, 2018). Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu aspek yang sangat penting dalam mencapai tujuan pelayanan yang telah ditetapkan karena dengan adanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai sebagai tenaga yang mampu mendorong terpacainya sarana dan prasarana yang ada dan telah tersedia untuk melayani masyarakat (Fatta, 2007). Pelayanan ini sejatinya adalah keterkaitan atau interaksi antara 2 pihak, dimana pihak pertama sebagai pihak yang memberikan pelayanan yaitu organisasi atau institusi dan pihak kedua sebagai pihak yang menerima pelayanan yaitu masyarakat (Eprilianto et al., 2019; Fatta, 2007; Wahyuni & Puspasari, 2015). Kemudian dalam mencapai tujuan pelayanan yang telah ditetapkan ini, seluruh organisasi dan institusi yang mengimplementasikan sistem pelayanan sudah seharusnya memaksimalkan tugas yang ia jalankan dan fungsinya dalam melayani publik agar dapat mencapai tujuan pelayanan secara kompleks, salah satunya yaitu untuk memuaskan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Eprilianto et al., 2019).

Pelayanan oleh kantor BKN ini adalah pelayanan dalam konteks tugas utama oleh aparaturnegara dan tugas ini juga sesuai dengan alinea keempat pada pembukaan UUD 1945. Ruang lingkup pelayanan publik ini sangat bergantung pada sistem ekonomi dan ideologi negara dimana pelayanan publik ini berfungsi untuk mengalokasikan kualitas Sumber Daya Manusia sehingga konteks demokrasi diutamakan disini. Negara demokrasi sudah seharusnya mengoptimalkan kualitas demokrasinya agar aspek-aspek demokrasi tersebut dapat terstruktur dan terimplementasi dengan baik untuk menghasilkan pelayanan publik dengan kualitas yang baik (Asmara & Rahayu, 2019). Adanya perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan juga digunakan dan diimplementasikan dalam sistem pelayanan yaitu melalui Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK), dimana pemanfaatan teknologi ini merupakan awal dari semakin berkembangnya teknologi yang akan dimanfaatkan oleh publik

dan masyarakat (Setyawan & Prabawati, 2021). Teknologi yang digunakan di masa sekarang ini jelas dapat memperluas, membantu serta memudahkan para pelayan publik dalam menjalankan dan menyelesaikan tugas serta tanggungjawabnya (Prabowo & Fanida, 2018). Konteks pelayanan publik secara online atau berbasis teknologi ini adalah salah satu bentuk implementasi dari adanya E-Government, yang merupakan suatu sistem pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam melayani masyarakat serta sebagai media informasi untuk menyebarkan informasi kepada seluruh warga atau masyarakat mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pemerintahan, bisnis, dan hal-hal lainnya (Aslami, 2019). Pengimplementasian *E-Government* ini dijalankan dengan menyediakan informasi serta data dengan memanfaatkan teknologi mengenai pengimplementasian pemerintahan dalam konteks pelayanan publik dengan mengutamakan aspek transparansi. Selain sebagai konteks pelayanan publik, *E-Government* ini juga dapat dijadikan sarana komunikasi termasuk komunikasi yang terjalin bersama masyarakat dan poin utamanya dengan memanfaatkan teknologi, melalui chatting via media sosial, e-mail, dan lain sebagainya.

Perkembangan *E-Government* merupakan sebuah pencapaian baru dan perkembangan yang baik bagi masyarakat, pemerintahan serta negara karena konteks *E-Government* ini memberikan banyak dampak positif, salah satunya yaitu menghemat biaya dan tenaga walaupun demikian pemerintah tetap dapat melayani masyarakat dan mendengarkan aspirasi masyarakat bahkan berkomunikasi dengan publik secara terbuka untuk menjalankan tugasnya dalam memuaskan masyarakat (Puspita, 2011). Eksistensi *E-Government* ini juga diharapkan dapat mengubah perspektif masyarakat terhadap kualitas kinerja pemerintah dimana banyak masyarakat yang berperspektif bahwasanya pemerintah belum melakukan pelayanan dengan baik, masih sering makan gaji buta, tidak memuaskan masyarakat, belum profesional, dan bahkan menganggap bahwasanya pemerintah sering melakukan tindakan KKN. Sehingga *E-Government* ini diharapkan dapat memberikan masyarakat kualitas pelayanan publik yang baik dengan mengutamakan kualitas sumber daya manusia dimana dalam hal ini yaitu kualitas Pegawai Negeri Sipil (PNS), dimana banyak yang berpendapat bahwasanya kualitas dari PNS sendiri sangat mempengaruhi kualitas baik dan buruknya suatu negara termasuk kualitas pelayanan negara tersebut.

Di Indonesia sendiri, sistem kepegawaian negara sebagai sub sistem birokrasi merupakan sistem yang belum ditetapkan dan difokuskan oleh reformasi birokrasi sehingga hal ini berpengaruh terhadap kualitas birokrasi dimana kinerjanya masih buruk dan pelayanan

publik yang diberikan juga terkadang masih tidak sesuai dengan ekspektasi dan harapan publik. Hal ini menjadi tuntutan masyarakat kepada pemerintah agar dapat meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan publik agar efektif dan efisien dan tidak lagi memberikan pelayanan yang buruk serta tidak sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Namun dalam realita dan implementasinya, kualitas pelayanan publik masih kurang dan terkadang mengalami beberapa kendala khususnya dalam mengimplementasikan sistem pelayanan online atau biasa disebut dengan SAPK. Banyak kekurangan yang perlu diperbaiki dan ditemukan solusi mengenai permasalahannya agar permasalahan dan kekurangan tersebut tidak terus-terusan terjadi dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Sehingga disini kantor regional VI BKN Medan menyadari pentingnya dalam mengelola dan melayani kepegawaian sehingga senantiasa selalu berusaha untuk memberikan pelayanan bermutu dan berkualitas kepada pegawai serta menyelesaikan permasalahan serta kendala dalam konteks kepegawaian. Kantor regional VI BKN Medan juga berusaha untuk meningkatkan kualitas dan kinerjanya karena menyadari bahwasanya pegawai adalah aspek utama dalam organisasi yang merupakan sumber daya manusia dan berkontribusi besar kepada organisasi dalam mencapai tujuan serta visi dan misi organisasi dimana keberhasilan mencapai tujuan ini bersumber dari pengimplementasian dan kinerja pegawai sehingga pegawai dengan kualitas kinerja yang baik akan sangat bermanfaat bagi organisasi atau perusahaan.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka pada penelitian bertujuan untuk mencari, menganalisis dan mengidentifikasi sistem pelayanan kepegawaian serta mencari solusi dari permasalahan yang dihadapi oleh kantor regional VI BKN Medan dalam melakukan pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Lokasi atau tempat penelitian dilakukan yaitu di kantor regional VI BKN Medan dengan waktu penelitian selama 1 bulan yaitu pada 17 Januari 2022 hingga 17 Februari 2022.. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui 2 cara, yang pertama dengan teknik observasi yang dilakukan dengan meninjau secara langsung sistem pelayanan kepegawaian di kantor regional VI BKN Medan, kemudian cara yang kedua yaitu dengan teknik wawancara yang dilakukan dengan mewawancarai 3 pegawai bagian tata usaha ruangan pensiun secara langsung. 3 orang pegawai tersebut, diantaranya: Pak Richard Halomoan Sitorus, Pak Hasan Basri, dan Bu Endang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini penulis akan memaparkan hasil penelitiannya yang telah dijalankan selama 1 bulan di kantor regional VI BKN Medan dimana penelitian ini dilakukan dengan observasi dan wawancara. Berikut akan paparan hasil wawancara dengan 3 narasumber, dimana ketiga narasumber tersebut merupakan pegawai bagian tata usaha ruangan pensiun di kantor regional VI BKN Medan. 3 narasumber terdiri atas 2 pria, yaitu Pak Richard Halomoan Sitorus dan Pak Hasan Basri. Kemudian 1 wanita yaitu Bu Endang. Pada sesi wawancara ini, penulis memfokuskan kepada 3 pertanyaan yang bertujuan untuk menjawab rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, dimana ketiga bagian pokok tersebut antara lain:

1. Kualitas Sistem Pelayanan Kepegawaian

Kualitas dari sistem pelayanan yang diberikan oleh setiap organisasi dan perusahaan sangat berpengaruh terhadap kinerja dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan itu sendiri. Sehingga sudah seharusnya setiap organisasi memperhatikan kualitas sistem pelayanannya termasuk kantor regional VI BKN Medan yang memberikan pelayanan kepegawaian. Untuk menjawab bagian ini, pertanyaan pokok yang penulis ajukan kepada ketiga narasumber yaitu “Bagaimana kualitas sistem pelayanan kepegawaian di kantor regional VI BKN Medan? Apakah sudah cukup baik atau masih kurang?”. Selanjutnya jawaban dari ketiga narasumber tersebut, antara lain:

- a) Pak Richard, menurut pemikirannya yaitu “Pelayanan kepegawaian di kantor ini sudah cukup baik karena kami selalu mengedepankan standar pelayanan yang seharusnya kami jalankan dan sesuai dengan alur pelayanan yang telah ditentukan dimana standar pelayanan ini meliputi: melaksanakan pelayanan, mengelola permintaan publik, mengelola informasi, mengawasi pihak internal, mensosialisasikan terkait pelayanan kepada masyarakat serta kami juga melayani untuk konsultasi terhadap kendala ataupun permasalahan yang dihadapi oleh para pegawai. Dan sistem pelayanan sudah cukup baik karena akses masyarakat terhadap sistem pelayanan kami tidak sulit bahkan seluruh masyarakat PNS dapat mengaksesnya”.
- b) Pak Hasan, ia mengatakan bahwasanya “Kualitas sistem pelayanan di kantor ini sudah baik karena mengutamakan dan mengedepankan norma kesopanan dalam melayani para pegawai sehingga pegawai juga tidak merasa tidak dihargai dan merasa nyaman

selama pelayanan. Sopan santun, etika, dan tata krama sangat kami perhatikan disini dalam melayani para pegawai. Kami juga memperhatikan sikap serta tingkah laku kami dalam melakukan pelayanan. Kemudian kami juga menjalankan semuanya dengan transparansi dan keterbukaan tanpa menerima praktik suap apapun dan tanpa melakukan KKN agar pelayanan kepegawaian yang diberikan dapat efektif dan efisien”.

- c) Bu Endang, pemikirannya yaitu “Sistem pelayanan yang dijalankan sebenarnya sudah cukup efisien namun masih terdapat beberapa permasalahan yang perlu diselesaikan dan diperbaiki agar pelayanan menjadi lebih baik. Kami juga memberikan pelayanan dengan kredibilitas sehingga mengedepankan kejujuran dan kami juga memprioritaskan para pegawai dan selalu berusaha untuk memahami keluhan yang diajukan oleh semua pegawai dan menemukan solusi dari keluhan tersebut”.

Dari pemaparan ketiga narasumber tersebut menunjukkan bahwasanya kualitas sistem pelayanan kepegawaian kantor regional VI BKN Medan sudah cukup baik dan sangat responsif terhadap para pegawai serta sudah cukup efektif dan efisien walaupun masih terdapat beberapa hal yang perlu untuk diperbaiki lagi.

2. Kesiapan Dalam Mengimplementasikan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK)

Di era Revolusi Industri 4.0 ini, penggunaan teknologi dan informasi sangat berfungsi dan digalakkan untuk seluruh sistem baik ekonomi, pendidikan dan bahkan sistem pelayanan kepegawaian. Sehingga BKN mengeluarkan aplikasi yang dinamakan My SAPK dimana merupakan bentuk dari Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian berbasis online yang bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien serta menghemat waktu para pegawai karena seperti yang diketahui bahwa para pegawai sering sibuk dalam pekerjaannya sehingga SAPK ini diharapkan dapat menghemat waktu para pegawai. Mengenai pokok pembahasan ini, saya mengajukan pertanyaan “Apakah kantor regional VI BKN Medan sudah siap mengimplementasikan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) berbasis online?”. Jawaban dari ketiga narasumber tersebut yaitu:

- a) Pak Richard, beliau mengatakan bahwa “Jika ditinjau dari aspek Sumber Daya Manusia (SDM), kami sudah siap dalam mengimplementasikan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) ini, dimana terdapat pegawai yang langsung handle SAPK ini di setiap bidang dari kantor sendiri sehingga tingkat kesiapan

dan pelayanan dapat memadai. Kemudian kantor regional VI BKN Medan juga mendorong SAPK ini dengan menyediakan sarana dan prasarana dalam melakukan pelayanan berbasis online dengan melengkapi kebutuhan fisik yang dibutuhkan, seperti penambahan jaringan wifi yang semakin kencang, perangkat keras komputer, penambahan arus listrik, dan sebagainya”.

- b) Pak Hasan, pemikiran beliau yaitu “Kesiapan ini jika dilihat dari konteks adanya dasar hukum untuk menjalankan SAPK dari pusat, maka kantor ini juga sudah siap dalam menjalankannya karena hukum yang berlaku berupa peraturan serta dukungan dari pusat mendorong kami kantor regional atau daerah ini untuk turut berpartisipasi memajukan SAPK berbasis online ini karena seperti yang kita ketahui bahwasanya kemajuan teknologi tidak dapat kita hindari dan harus hidup berdampingan dengan kita sehingga menurut saya untuk kesiapan kantor regional VI BKN Medan dalam mengimplementasikan SAPK berbasis online ini sudah cukup siap sesuai dengan dasar hukum yang berlaku”.
- c) Bu Endang, menurut pemikirannya yaitu “Untuk kesiapan ini, justru kami melihat dari partisipasi para pegawai atau masyarakat dimana kami mencoba menganalisis terlebih dahulu apakah para PNS siap untuk menghadapi digitalisasi ini dengan memanfaatkan SAPK berbasis online dan melalui web browser saja, nyatanya perkembangan teknologi ini siap untuk dihadapi dan diterima oleh seluruh pegawai yang berkepentingan untuk mengakses SAPK melalui web browser dengan memanfaatkan jaringan internet sehingga kami juga turut siap dalam menjalankan pelayanan berbasis online ini”.

Berdasarkan pernyataan dari ketiga narasumber di atas menunjukkan bahwasanya kantor regional VI BKN Medan sudah siap dalam melaksanakan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) berbasis online dengan sudah menyediakan sarana maupun prasarana yang dibutuhkan oleh seluruh aparatur dalam menjalankan SAPK ini.

3. Kendala Yang Dihadapi Dalam Menjalankan Pelayanan

Setiap organisasi pasti akan mengalami kendala dan hal itu merupakan hal yang wajar selagi organisasi tersebut dapat mengatasi kendala yang dihadapi dengan mengimplementasikan solusi-solusi yang ada. Untuk menjawab rumusan permasalahan ini, pertanyaan yang diajukan yaitu “Apa saja kendala yang dihadapi dalam menjalankan

pelayanan termasuk dalam mengimplementasikan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian?”. Kemudian ketiga narasumber tersebut memaparkan pendapatnya, yaitu:

- a) Pak Richard, ia berpikir bahwa “Seperti yang saya katakan sebelumnya bahwa kantor telah menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan seperti jaringan internet, komputer, arus listrik yang ditambah, dan lain sebagainya. Namun sejatinya juga terdapat kendala-kendala yang umum dihadapi terlebih dalam mengakses web online SAPK tersebut dimana penggunaannya belum maksimal oleh beberapa aparatur karena sering mengalami gangguan saat akan mengkoneksikan sehingga terjadi gagal login, kemudian terkadang arus listrik dan jaringan wifi mengalami gangguan dimana listrik mengalami gangguan karena banyaknya perangkat komputer kemudian jaringan wifi mengalami gangguan dan melemah karena banyaknya pengguna jaringan wifi tersebut.”
- b) Pak Hasan, pendapatnya yaitu “Menurut saya kendala yang dihadapi selain dalam konteks SAPK yang berbasis online dan sering mengalami gangguan jaringan, kendala yang umum dihadapi yaitu banyaknya beban kerja yang tidak seimbang dengan jumlah keseluruhan pegawai terkhusus dalam konteks penggunaan tenaga kerja manual untuk memeriksa dan merapikan data serta berkas-berkas yang ada sehingga hal ini menimbulkan keterlambatan dalam penyelesaian tugas dan membuat waktu menjadi kurang efektif digunakan”.
- c) Bu Endang, ia mengatakan bahwa “Kendala yang dihadapi yaitu adanya pegawai yang tidak sabar dalam menunggu antrean untuk melakukan pelayanan sehingga terkadang terjadi sedikit keributan dan juga terdapat beberapa pegawai yang kurang paham dalam menggunakan web SAPK ini sehingga penggunaan tenaga kerja dan pelayanan manual masih sangat dibutuhkan untuk membantu para pegawai yang kesusahan dalam mengakses web SAPK ini. Kemudian untuk masalah server dari SAPK sendiri memang sering mengalami kendala dan terkadang *error* sehingga para pegawai kesulitan untuk melakukan login”.

Dari pemaparan di atas menunjukkan bahwasanya terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh kantor regional VI BKN Medan dalam melaksanakan pelayanan namun bagi mereka kendala tersebut adalah hal-hal yang wajar dan tidak terjadi dalam waktu yang lama sehingga menurut mereka kendala tersebut cukup mengganggu namun masih dalam konteks wajar dan tidak berlebihan.

KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan di atas setelah dilakukan wawancara bersama ketiga narasumber yang bekerja di bagian pensiun kantor regional VI BKN Medan, maka kesimpulan yang dapat diambil yaitu:

1. Pelayanan kepegawaian di kantor ini sudah cukup baik karena selalu mengedepankan standar pelayanan meliputi: melaksanakan pelayanan, mengelola permintaan publik, mengelola informasi, mengawasi pihak internal, mensosialisasikan terkait pelayanan kepada masyarakat serta melayani untuk konsultasi terhadap kendala ataupun permasalahan yang dihadapi oleh para pegawai. Kemudian juga mengutamakan dan mengedepankan norma kesopanan dalam melayani para pegawai sehingga pegawai juga tidak merasa tidak dihargai dan merasa nyaman selama pelayanan serta mengedepankan kejujuran dan memprioritaskan para pegawai, kemudian pelayanan dijalankan dengan transparansi dan keterbukaan tanpa menerima praktik suap apapun dan tanpa melakukan KKN agar pelayanan kepegawaian yang diberikan dapat efektif dan efisien.
2. Jika ditinjau dari aspek Sumber Daya Manusia (SDM), kantor regional VI BKN Medan sudah siap dalam mengimplementasikan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) ini, dimana terdapat pegawai yang langsung handle SAPK ini di setiap bidang dari kantor sendiri sehingga tingkat kesiapan dan pelayanan dapat memadai. Kemudian juga tersedia sarana dan prasarana dalam melakukan pelayanan berbasis online dengan melengkapi kebutuhan fisik yang dibutuhkan, seperti penambahan jaringan wifi yang semakin kencang, perangkat keras komputer, penambahan arus listrik, dan sebagainya. Kantor ini juga sudah siap karena hukum yang berlaku berupa peraturan serta dukungan dari pusat mendorong untuk turut berpartisipasi memajukan SAPK berbasis online ini karena seperti yang diketahui bahwasanya kemajuan teknologi tidak dapat kita hindari dan harus hidup berdampingan dengan kita.
3. Kendala-kendala yang umum dihadapi dalam pelayanan dan dalam mengakses web online SAPK tersebut dimana penggunaannya belum maksimal oleh beberapa aparaturnya karena sering mengalami gangguan saat akan mengkoneksikan sehingga terjadi gagal login, kemudian arus listrik dan jaringan wifi mengalami gangguan

dimana listrik mengalami gangguan karena banyaknya perangkat komputer kemudian jaringan wifi mengalami gangguan dan melemah karena banyaknya pengguna jaringan wifi tersebut. Kendala lainnya yaitu banyaknya beban kerja yang tidak seimbang dengan jumlah keseluruhan pegawai terkhusus dalam konteks penggunaan tenaga kerja manual untuk memeriksa dan merapikan data serta berkas-berkas yang ada sehingga hal ini menimbulkan keterlambatan dalam menyelesaikan tugas dan membuat waktu menjadi kurang efektif digunakan.

Adapun saran yang dapat diberikan kepada kantor regional VI BKN Medan yaitu sudah seharusnya lebih memperhatikan dan memaksimalkan penggunaan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) berbasis online dengan meminimalisir terjadinya kendala-kendala khususnya kendala jaringan dan arus listrik dengan memaksimalkan kecepatan jaringan wifi serta tegangan arus listrik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aslami, N. (2019). Pengaruh Job Insecurity Terhadap Kinerja Karyawan Outsourcing Business Support Melalui Motivasi Sebagai Variabel Intervening pada PT. Telekomunikasi Selular Cabang Medan. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi Medan*, 1(2).
- 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), 57–67.
- Eprilianto, D. F., Sari, Y. E. K., & Saputra, B. (2019). Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 30–37.
- Fatta, M. (2007). Efektivitas Sistem Informasi Manajemen berbasis web. *Information Indonesian Jurnal on Computer UNSA-ijcss. unsa*, 6.
- Prabowo, I., & Fanida, E. H. (2018). Inovasi Pelayanan Kepegawaian Melalui Aplikasi Sistem Informasi Mobile Kepegawaian Terintegrasi (Simoker) Berbasis Android di Badan Kepegawaian Kota Mojokerto. *Publika*, 6(9).
- Pranita, N. S. (2015). *Inovasi administrasi kepegawaian dengan sistem aplikasi pelayanan kepegawaian (sapk) dalam mewujudkan good governance (studi pada badan kepegawaian daerah kota batu)*. Brawijaya University.
- Puspita, D. (2011). Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya. *Jurnal Pendidikan Administrasi*

Perkantoran unesa, 3(4).

- Setyawan, Z. D., & Prabawati, I. (2021). Implementasi Program Berbasis Inovasi Pelayanan Kepegawaian Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (Sapk)(Studi Pada Aplikasi Layanan Pensiun Pegawai Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur). *Publika*, 159–170.
- Syafriyani, I., & Zaituna, Y. P. (2018). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian: Studi Di Bkpsdm Kabupaten Sumenep. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(1), 28–34.
- Wahyuni, T., & Puspasari, D. (2015). Efektivitas Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Sebagai Kelancaran Penanganan Usulan Berkas Masuk Pada Badan Kepegawaian Negara (BKN) Regional II Surabaya Jawa Timur. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 3(3), 1–15.