

**Efektivitas Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Di Kantor
Badan Kepegawaian Negara Regional Xi Manado**

Theresa Cindy Kawalo¹

Daud M. Liando²

Stefanus Sampe³

Email Korespondensi: theresakawalo01@gmail.com

ABSTRAK

tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas penerapan sistem aplikasi pelayanan kepegawaian di Kantor Badan Kepegawaian Negara Regional XI Manado, Salah satu wujud dari penggunaan teknologi informasi yang sering digunakan adalah perangkat komputer dan internet. Komputer mampu mengelola dan memproses pengolahan data secara cepat dan efisien yang sangat berguna bagi kehidupan manusia. Internet juga mampu menghubungkan berbagai jenis komputer dan jaringan di dunia yang berbeda dengan sistem operasi maupun aplikasinya dimana hubungan tersebut memanfaatkan kemajuan media teknologi. Pentingnya teknologi informasi pernah dikaji dalam berbagai penelitian dan hasilnya telah membuktikan kemampuannya dalam meningkatkan kinerja instansi pemerintahan daerah dalam menjalankan tugasnya. BKN mengembangkan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian sebagai perwujudan dari implementasi *e-government* dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan. Kemudian BKN menginstruksikan kepada seluruh Kantor Regional yang berada diseluruh Indonesia, termasuk Kantor Regional yang berada di Manado. Penelitian ini menggunakan metode penelitaian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan Setelah dianalisis terkait Input dalam menjalankan MySAPK para pengguna merasa sudah cukup efektif ditandai dengan mudahnya pegawai untuk mengakses aplikasi MySAPK. MySAPK dalam melakukan entry data dari berbagai tugas yang harus dilakukan oleh bidang dilayanan kepegawaian

Kata Kunci: Efektivitas, E-Government, MySAPK

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

² Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

³ Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

Pendahuluan

BKN mengembangkan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian sebagai perwujudan dari implementasi *e-government* dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan. Kemudian BKN menginstruksikan kepada seluruh Kantor Regional yang berada diseluruh Indonesia, termasuk Kantor Regional yang berada di Manado. Kantor Regional XI BKN Manado merupakan instansi yang bertugas melaksanakan tugas pemerintahan dibidang manajemen kepegawaian di wilayah Manado.

Menurut Peraturan Kepala BKN No. 20 Tahun 2008 Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) adalah sistem informasi berbasis komputer yang disusun sedemikian rupa untuk pelayanan kepegawaian. Dalam perkembangannya dikeluarkan Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 18 Tahun 2010 tentang Prosedur Penetapan Nomor Identitas Pegawai Negeri Sipil, Kenaikan Pangkat, Pemberhentian dan Pemberian Pensiun Pegawai Negeri Sipil, dan Perpindahan Antar Instansi Berbasis Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian On-Line (SAPK On-Line). SAPK lahir dari adanya tuntutan terhadap BKN untuk memanfaatkan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi dimaksudkan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam bidang pengolahan data dan pengolahan informasi kepegawaian, agar mendapatkan data PNS yang akurat melalui sistem informasi kepegawaian yang terintegritas antar instansi BKN dan instansi Pusat serta Daerah. SAPK digunakan dalam berbagai proses layanan kepegawaian seperti penetapan NIP, pencetakan surat keputusan pengangkatan CPNS,

pemberian nota persetujuan/pertimbangan teknis kenaikan pangkat, penetapan dan pencetakan surat keputusan pemberhentian dengan hak pensiun dan updating data mutasi. My SAPK BKN adalah sistem aplikasi pelayanan kepegawaian Badan Kepegawaian Negara yang berfungsi untuk memudahkan PNS di seluruh instansi, agar dapat mengakses data kepegawaian, di antaranya Data Profil PNS, KPE Virtual, Notifikasi Layanan Kenaikan Pangkat dan Pensiun, E-Lapkin, Data KTP, BPJS Kesehatan, Taspen dan lainnya. Sehingga diharapkan data kepegawaian secara nasional akan lebih akurat. Tujuan diciptakannya SAPK menurut Sudarmin (2016) adalah mewujudkan data kepegawaian yang mutakhir disetiap instansi pusat maupun daerah yang terintegrasi secara nasional dalam sistem aplikasi pelayanan kepegawaian sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepegawaian secara transparan dan obyektif.

Permasalahan terkait proses birokrasi yang muncul di BKN sebelum adanya SAPK adalah proses administrasi kepegawaian yang terkesan rumit, jumlah PNS yang dilayani begitu banyak, dan banyaknya data kepegawaian yang hilang saat menggunakan sistem manual (tata naskah). Proses administrasi yang terkesan rumit dirasakan mulai dari mengurus kenaikan pangkat, mutasi yang berbelit-belit, dan persyaratan pengurusan yang kadangkala sulit dipahami oleh pengusul. Sehingga berkas yang bisa selesai ditangani dan di distribusikan berdasarkan kepentingannya dalam satu hari menjadi lambat dan baru bisa diselesaikan dalam waktu sekitar tiga

hari sampai empat hari. Sehingga dirasa kurang efektif dan menghambat proses penanganan surat. Oleh karena itu dengan adanya aplikasi SAPK ini diharapkan proses penanganan surat tidak sampai berlarut-larut.

Perkembangan pemanfaatan SAPK dan juga penelitian sebelumnya yang telah dilakukan mengenai implementasi dari SAPK tentunya akan mengalami beberapa perubahan dan peningkatan pada SAPK seiring berjalannya waktu. Berdasarkan pada awal observasi dan hasil wawancara sementara dapat diketahui pemanfaatan SAPK tidak hanya digunakan oleh para pegawai BKN dan Kantor Regional dalam melayani beberapa pelayanan kepegawaian dalam proses penanganan usulan berkas masuk dan pengurusan dokumen kepegawaian. Namun, SAPK sudah bisa digunakan oleh para PNS melalui sistem yang bernama MYSAPK. MYSAPK adalah aplikasi berbasis teknologi seluler untuk PNS yang terintegrasi dan terhubung secara daring dengan database PNS Nasional untuk informasi profil PNS (Sidiq B.S & Dewi S.D, 2021).

Sama halnya seperti yang terjadi di Kantor Badan Kepegawaian Negara Regional XI Manado dengan menggunakan aplikasi MYSAPK yang bernama Male_o 1.9 seharusnya mampu untuk memudahkan PNS diseluruh instansi agar dapat mengakses data kepegawaiannya dan juga mengupdate data kepegawaian tanpa harus datang langsung ke Kantor Regional XI BKN Manado. Sehingga dengan adanya sistem aplikasi ini data kepegawaian menjadi lebih akurat. Namun, dari hasil awal observasi dan wawancara yang telah dilakukan penulis, ditemukannya beberapa masalah mengenai SAPK ini diantaranya yaitu adanya keluhan dari

pegawai Kanreg XI yang mengoperasikan SAPK yaitu mengenai masalah jaringan yang mana berdampak pada terganggunya sistem tersebut sehingga proses pelayanan dalam pengurusan dokumen kepegawaian pun menjadi terhambat. Kemudian penulis juga melihat banyaknya keluhan dari para PNS yang menggunakan MYSAPK seperti aplikasi yang sering error dan server yang sering down sehingga mempersulit PNS dalam mengupdate data kepegawaiannya. Dari beberapa masalah yang telah diuraikan terkait penggunaan pada sistem tersebut, maka perlu dilihat sejauh mana keberhasilan dari sistem tersebut.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Fokus penelitian menurut Sugiyono (2017 ;207) pembatasan dalam penelitian kualitatif lebih didasarkan pada tingkat kepentingan, urgensi dan reabilitas masalah yang akan dipecahkan. Adapun fokus penelitian yang akan dilakukan adalah : Bagaimana kinerja Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) bisa mempermudah proses pelayanan di Kantor Badan Kepegawaian Negara Regional XI Manado

Peneliti menetapkan Pegawai Negeri Sipil di Kantor Badan Kepegawaian Negara Regional XI Manado yang diberikan pelayanan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian sebagai *key informan* atau pangkal informan. Dari *key informan* tersebut akan diperoleh informan - informan lanjutan yaitu terdiri dari Seksi - Seksi Mutasi (Bidang Mutasi), Seksi - Seksi Pensiun (Bidang Pensiun), dan Seksi - Seksi Pengolahan Data (Bidang Inka). Informan dalam penelitian ini adalah:

1. Kepala Bidang Informasi Kepegawaian yaitu Sri Hartati, S.H., MH.
2. User atau Pengguna dalam penelitian ini yaitu Yulita Marasut, S.E sebagai Kepala Seksi Verifikasi dan Pelaporan Mutasi dan Status Kepegawaian
3. Pegawai Negeri Sipil yang Menggunakan MYSAPK yaitu Jimmy Troy Areros, S.E sebagai Pengawas Pemerintahan Madya Unit Kerja Inspektorat Daerah Kota Manado.

Metode Pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Observasi
2. Wawancara
3. Dokumentasi

Pembahasan

1. Input

Aplikasi MySAPK memang sangatlah mudah untuk digunakan dan diakses karena bisa membantu para pegawai dalam segala urusan. Aplikasi ini bisa di download di aplikasi playstore dengan nama MySAPK BKN ataupun bisa langsung diakses melalui website <https://mysapk.bkn.go.id> yang dikelola langsung oleh Badan Kepegawaian Nasional. Cara untuk menggunakannya cukup mudah hanya dengan memasukan Nomor Induk Pegawai (NIP) dan password setelah itu para pengguna sudah bisa mengakses segala hal terkait pemberkasan.

MySAPK yang diperuntukan kepada para pegawai ini dan dengan adanya MySAPK maka didapatkan banyak sekali kemudahan dalam melakukan entry data dari berbagai tugas yang harus dilakukan oleh bidang layanan status kepegawaian dan pensiun. Hal tersebut sesuai

dengan hasil wawancara yang telah dilakukan bahwa aplikasi tersebut merupakan tools untuk memproses data kepegawaian berdasarkan usulan yang dilakukan oleh PNS. Ketika akan mengolah dan mempersiapkan data pada aplikasi MySAPK ini. Aparatur Sipil Negara harus mempelajari bagaimana tahapan tata cara menggunakan aplikasi MySAPK terlebih dahulu. Seperti harus mendownload aplikasi, mendaftar ke aplikasi, memasukkan username dan password kita, apabila sudah berhasil mendaftar ke aplikasi MySAPK ini kemudian para Aparatur Sipil Negara bisa melakukan proses menginput atau memperbaiki data.

Ini berkesesuaian dengan teori yang menyebutkan aplikasi dalam suatu system kerja dapat meningkatkan kinerja (improve job performance), yaitu penggunaan teknologi dapat meningkatkan kinerja pengguna; meningkatkan produktivitas (increase productivity), yaitu penggunaan teknologi dapat meningkatkan produktivitas pengguna; efektifitas (effectiveness), yaitu teknologi sangat efektif untuk digunakan; bermanfaat (useful), yaitu teknologi memberikan keuntungan bagi penggunanya. tingkatan dimana pengguna percaya bahwa penggunaan teknologi/sistem akan meningkatkan performa mereka dalam bekerja. (Fatmawati, 2015).

2. Produksi

Sebagai sistem pelayanan kepegawaian dari Badan Kepegawaian Negara, My SAPK BKN berfungsi untuk memudahkan PNS di seluruh instansi agar dapat mengakses data kepegawaian. Misalnya Data Profil PNS, KPE Virtual, Notifikasi Layanan Kenaikan Pangkat dan Pensiun, E-Lapkin, Data KTP, BPJS Kesehatan, Taspen, dan yang lainnya.

Aplikasi MySAPK telah efektif dilakukan dan mengingat bahwa aplikasi butuh perhatian khusus agar tidak terjadi kesalahan dalam memperoleh data, untuk hal yang harus diperlukan adalah harus menyiapkan dan memeriksa data-data atau berkas-berkas tersebut. Dapat disimpulkan bahwa ketika akan memasukan dan memproses sebuah data kedalam aplikasi MySAPK ini adalah harus menyiapkan berkas atau datanya terlebih dahulu dan pastinya menyesuaikan kebutuhan setiap Aparatur Sipil Negara. Karena pada tahap ini merupakan tahap penting untuk proses memasukan data pada aplikasi MySAPK ini.

Adapun MySAPK juga dirasa menghemat penggunaan sarana prasarana yang ada, misalnya peralatan kantor yang dibutuhkan selama proses penanganan berkas. Jika dulunya dengan pencatatan manual diperlukan banyak kertas, tinta serta fotokopi data yang ada, maka dengan adanya MySAPK dengan menggunakan komputer yang ada di bidang pelayanan dapat melakukan entry dari berkas usulan yang masuk setiap harinya Sehingga data yang ada dapat langsung ditangani dan diproses sesuai prosedur yang berlaku. Ini sesuai dengan yang dikemukakan Sedarmayanti (2013) efektivitas dapat diwujudkan apabila memperhatikan proses produksi yang mempunyai kualitas karena dapat mempengaruhi pada kualitas hasil yang akan dicapai secara keseluruhan

Disisi lain ada hambatan yang terjadi dalam memproses berkas yaitu kendala jaringan yang terjadi pada para pengguna pada waktu tertentu, tetapi aplikasi MySAPK masih dirasa baik dari response time, dengan menggunakan MySAPK waktu yang

dibutuhkan untuk memberikan layanan tidak membutuhkan waktu yang lama.

3. Output

Data yang ada dapat langsung ditangani dan diproses sesuai prosedur yang berlaku dan cepat keluar hasilnya. Sehingga dapat dirasakan dengan adanya MySAPK ini, proses penanganan berkas dikatakan lebih efektif daripada sebelumnya. Hal tersebut juga meningkatkan kepuasan dari pihak pengusul berkas, yang dapat mempersingkat waktu dalam pengurusan berkas usulan yang disampaikan kepada pegawai yang mengurus berkas

Efisiensi sumber daya terutama sumber daya manusia, jumlah personil yang ada terbatas dan banyaknya jumlah beban usulan masuk tidak menghambat pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya hal ini dikarenakan dibantu oleh MySAPK sehingga dapat mempersingkat proses pengurusan dokumen kepegawaian

Efektivitas dari hasil MySAPK bisa dilihat dari sejauh mana tingkat keberhasilan sistem aplikasi dalam kegiatan organisasi yang mencakup upaya peningkatan kinerja dengan menggunakan sistem aplikasi tersebut. Sehingga penggunaan sistem aplikasi tersebut dapat efektif dalam menunjang kinerja penggunanya yang mana akan bermanfaat bagi penggunanya

Dalam hal kinerja ini diukur dari output yaitu jumlah pekerjaan yang dapat dihasilkan, dan response time yaitu waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan serangkaian kegiatan atau pekerjaan. MySAPK dapat mempermudah dan mempercepat kinerja pegawai serta berdampak besar pada kinerja pegawai dalam pengurusan dokumen pegawai. Hal ini dapat dibuktikan

dengan jumlah pekerjaan yang dihasilkan dengan menggunakan MySAPK dapat terselesaikan dengan sangat baik. Kemudian dari response time, dengan menggunakan MySAPK waktu yang dibutuhkan untuk memberikan layanan tidak membutuhkan waktu yang lama.

Sesuai dengan apa yang dijelaskan Mufidah (2012) Efektivitas adalah kemampuan organisasi menjamin keselamatan dan penyediaan naskah yang berisi data atau informasi yang benar, kepada orang yang tepat, pada waktu yang tepat, dan dengan biaya yang serendah-rendahnya

4. Produktifitas

MySAPK sangat mudah dipelajari dan tidak adanya kesulitan bagi pegawai dalam memahami dan mempelajari pengoperasian MySAPK tersebut, dan juga para pegawai baru sudah tidak adanya sosialisasi dan pelatihan, sehingga pegawai tersebut belajar secara otodidak dan hanya dilakukan pendampingan.

Kemudian dilihat dari meningkatnya pelayanan, setelah menerapkan MySAPK dalam pelaksanaan pelayanan kepada PNS dapat meningkatkan pelayanan secara optimal dan mandiri, hal tersebut dibuktikan dengan menggunakan MySAPK pelayanan menjadi lebih cepat dan alur pelayanan pun tidak berbelit – belit, kemudian dilihat juga dari meningkatnya indeks kepuasan instansi PNS terhadap layanan kepegawaian

Dibandingkan sebelum adanya MySAPK, dan dengan adanya MySAPK kinerja pegawai menjadi lebih terpantau. Dan terakhir Efisiensi sebuah sistem, dengan adanya MySAPK sudah tidak terjadinya lagi duplikasi data, hal ini dikarenakan data

– data pegawai sudah tersimpan pada sistem tersebut dan dikelola sendiri oleh para pegawai, jika dibandingkan dengan sebelum adanya MySAPK, semuanya dilakukan secara manual sehingga dokumen yang berisikan data pegawai tersebut memungkinkan terjadinya duplikasi data.

Kemampuan dan kemandirian dalam menjalankan MySAPK termasuk dalam produktivitas untuk mengembangkan kapasitas pegawai ini sesuai dengan menurut Warsito dan Yuwono (2003), salah satu hal dasar yang patut dimengerti dan disadari bersama dalam konteks pengembangan kapasitas melalui mengoprasionalkan alat, teknik, atau metode yang digunakan dalam peningkatan pelayanan publik guna mewujudkan tata pemerintahan yang baik (good governance).

Penutup

Kesimpulan

1. Setelah dianalisis terkait Input dalam menjalankan MySAPK para pengguna merasa sudah cukup efektif ditandai dengan mudahnya pegawai untuk mengakses aplikasi MySAPK. MySAPK dalam melakukan entry data dari berbagai tugas yang harus dilakukan oleh bidang dilayanan kepegawaian
2. Terkait Produksi, peneliti berkesimpulan bahwa aplikasi MySAPK dianggap telah efektif dilakukan dengan mengingat bahwa aplikasi butuh perhatian khusus agar tidak terjadi kesalahan dalam memperoleh data, untuk hal yang harus diperlukan dengan menyiapkan dan memeriksa data-data atau berkas-berkas tersebut dalam memproses segala kebutuhan

berkaitan dengan pengurusan berkas. Dan MySAPK dirasa bisa menghemat penggunaan sarana prasarana yang ada, misalnya peralatan kantor yang dibutuhkan selama proses penanganan berkas yang dulunya dengan pencatatan manual.

3. Sesuai hasil dengan penelitian bisa disimpulkan bahwa aplikasi MySAPK efektif pada hasil yang diinginkan para pegawai yaitu data yang ada dapat langsung ditangani dan diproses sesuai prosedur yang berlaku dan cepat keluar hasilnya. Sehingga dapat dirasakan dengan adanya MySAPK ini, proses penanganan berkas dikatakan lebih efektif daripada sebelumnya.

Dalam hal kinerja ini diukur dari output yaitu jumlah pekerjaan yang dapat dihasilkan, dan response time yaitu waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan serangkaian kegiatan atau pekerjaan.

4. Dalam kaitannya dengan produktif, peneliti berkesimpulan bahwa para pegawai mampu mengurus segala urusan terkait kepegawaian secara mandiri. Dan dibandingkan sebelum adanya MySAPK, dan dengan adanya MySAPK kinerja pegawai menjadi lebih terpantau. Kemampuan dan kemandirian dalam menjalankan MySAPK termasuk dalam produktivitas untuk mengembangkan kapasitas pegawai ini sesuai dengan semangat good governance

Saran

1. Aplikasi MySAPK yang sejatinya membantu segala pengurusan berkas pegawai ini harus bisa memberikan kemudahan guna terciptanya good governance

dalam suatu system pemerintahan

2. Walaupun sudah dirasa efektif, Badan Kepegawaian Nasional Regional IX Manado sebagai yang mempunyai wewenang dalam setiap proses pengurusan berkas haruslah tetap mensosialisasikan dan memberi pendampingan pada setiap ASN
3. Terdapat kendala jaringan yang dihadapi oleh setiap pegawai, BKN Regional IX Manado juga harus bisa memberikan bantuan serta solusi jika permasalahan ini timbul hingga waktu yang tidak diketahui
4. Sebagai aplikasi yang bersifat system komputerisasi, MySAPK kiranya bisa dikembangkan dan di upgrade secara berkala agar tidak terjadi kenadala dalam system.

Daftar Pustaka

- Ali, I. (1995). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka.
- Amalia, R. (2018). Skripsi. *Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten) dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris dikecamatan Stabat Kabupaten Langkat*, 8.
- Aulia, R. (2021). Skripsi. *Sistem aplikasi pelayanan kepegawaian di badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia kabupaten takalar*, 1-23.
- Cardea, V. (2021). skripsi. *efektivitas penerapan sistem aplikasi pelayanan (sapk) dalam pengurusan dokumen kepegawaian pada kantor regional xii BKN pekanbaru*.
- Guntur, S. (2004). *Implementasi dalam birokrasi pembangunan*. Bandung: ramaja rosdakarya offset.

- Hidayat. (1986). *Teori efektivitas dalam kinerja karyawan*. Yogyakarta: Gajah mada university press.
- J.S Badudu dan Zain, S. M. (1996). *Kamus Umum bahasa indonesia*. Jakarta : pustaka sinar harapan .
- Jeklin, A. (2016). efektivitas sistem aplikasi pelayanan kepegawaian (sapk) sebagai kelancaran penanganan usulan berkas masuk pada badan kepegawaian negara (bkn) regional II surabaya jawa timur . 1-23.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi pelayanan publik*. Yogyakarta : Pembaharuan.
- Kurniawan, T. (2006). *prosiding konferensi nasional sistem informasi "hambatan dan tantangan dalam mewujudkan good governance melalui penerapan e-government di indonesia"*. Bandung: penerbit informatika.
- Muhammad Fandy Asyik, I. N. (2021). Jurnal. *Implementasi kebijakan sistem pelayanan kepegawaian (SAPK) di badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia kabupaten fakfak provinsi papua barat*, 13(1), 1-12.
- Permatasari, P. A. (1689-1699). Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) (Studi Pada Aplikasi Kenaikan Pangkat PNS di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur). . *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9).
- Ragil, W. (2010). Analisis menggunakan metode PIECES. 17.
- Rahmad, J. (2000). *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: (remaja) rosdakarya.
- Richard, S. M. (1958). *Efektivitas organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2013). *Manajemen sumber daya manusia : reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama .
- Soetopo, H. (2012). *Perilaku Organisasi : Teori dan Praktik di Bidang Pendidikan*. PT. Remaja Rosdakarya .
- Solichin, A. W. (1990). *Pengantar Analisis Kebijakan Negara*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suahedi, F. (2010). *Revitalisasi Administrasi Negara (Reformasi Birokrasi dan E-Governance)*. Yogyakarta : Graha Ilmu .
- Sugiono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, A. (2007). *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Lingga jaya.
- Sutanta, E. (2003). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Umam, K. (2010). *Perilaku Organisasi*. Bandung : CV. Pustaka Setia .
- Warsito, T. Y. (2003). *Capacity Building dan Penguatan Demokrasi Lokal*. Semarang: Puskodak UNDIP.
- Portal Badan Kepegawaian Negara : <http://www.bkn.go.id>
 Portal Kantor Regional XII BKN Pekanbaru :
<http://pekanbaru.bkn.go.id>
 Sumber lainnya : <https://apps-manado.bkn.go.id/dashboard/>
- Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang strategi dan Pengembangan *E-Government*.

- Keppres No. 20 Tahun 2006 Tentang Dewan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Nasional.
- Peraturan Kepala BKN Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Pemanfaatan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian
- Peraturan BKN No. 2 Tahun 2008 tentang pedoman pemanfaatan SAPK.
- Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 18 tahun 2010 Tentang Prosedur Penetapan Nomor Identitas PNS, Kenaikan Pangkat, Pemberhentian dan pemberian pensiun PNS, dan Perpindahan antar Instansi Berbasis SAPK secara *Online*.
- Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 18 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pengelolaan Tata Naskah Kepegawaian Pegawai Negeri Sipil
- UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara