

**INOVASI ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN  
DENGAN SISTEM APLIKASI PELAYANAN KEPEGAWAIAN (SAPK)  
DALAM MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNANCE*  
(Studi pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Batu)**

**Nindry Septya Pranita, Siti Rochmah, Sukanto**

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang

*E-mail: nindryseptya@gmail.com*

**Abstract:** *The Innovation of Employment Administration with Employment Service Application System in Creating Good Governance (Study on Civil Service Agency Kota Batu).* Government policy on the implementation of electronic government in 2003 also emphasizes to use technology information in both national and local government agencies to be more comprehensive and integrated. Utilization of information technology in the field of employment aims to improve the effectiveness and efficiency in the field of data processing and employment information management, which can provide better, transparent and accountable employment services. Employment Service Application System is a form of government policies on e-government implementation made by BKN. There are many benefits of this information system, the ease and the speed are one of its benefits. The purpose of this study is to describe and analyze the implementation of the SAPK on KGB system online at BKD Batu. The BKD in Batu has conducted government regulations on the development of electronic government with developing Employment Service Application System in Batu government. The service system can facilitate employment administration services, so that employment services become excellent and fast.

**Keywords:** *public administration, employment administration, electronic government*

**Abstrak:** **Inovasi Administrasi Kepegawaian Dengan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) dalam Mewujudkan *Good Governance* (Studi Pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Batu).** Kebijakan Pemerintah tentang implementasi electronic government tahun 2003 juga menganjurkan penggunaan IT di instansi pemerintah pusat maupun daerah, agar lebih komprehensif dan terintegrasi. Tujuan pemanfaatan IT adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam bidang pengolahan data dan pengelolaan informasi kepegawaian, sehingga dapat memberikan pelayanan kepegawaian yang lebih sempurna, transparan dan akuntabel. Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian merupakan bentuk kebijakan pemerintah tentang implementasi e-government yang dibuat oleh BKN. Banyak manfaat yang didapat dari sistem informasi tersebut, kemudahan dan kecepatan salah satu manfaatnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan serta menganalisa pelaksanaan SAPK pada sistem KGB online di BKD Kota Batu. BKD Kota Batu telah melaksanakan peraturan pemerintah tentang pengembangan electronic government dengan mengembangkan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian di lingkungan pemerintahan Kota Batu. Sistem pelayanan ini dapat mempermudah pelayanan administrasi kepegawaian, agar pelayanan kepegawaian menjadi prima dan cepat.

**Kata kunci:** *administrasi publik, administrasi kepegawaian, electronic government*

---

### **Pendahuluan**

Berlakunya Inpres no 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik dan peningkatan layanan publik yang efektif dan efisien diperlukan adanya kebijakan dan strategi pengembangan *e-government*. Bahkan Inpres tersebut sudah dilaksanakan hampir seluruh lingkup pemerintahan di Indonesia, salah satunya BKN yang menerapkan *e-government* dengan adanya

pedoman pemanfaatan SAPK untuk peningkatan kepegawaian PNS yang menggunakan teknologi masa kini di dalam Peraturan Kepala BKN 20 Tahun 2008.

Pemanfaatan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian dikoordinasi oleh BKN dan pelaksanaan inovasi ini berpedoman pada Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara. Peraturan yang mengatur adanya pemanfaatan teknologi komputer dan teknologi mendorong munculnya Sistem Aplikasi Pelayanan

Kepegawaian yang disingkat SAPK sebagai bentuk pemecahan masalah pada bidang kepegawaian. Pemanfaatan SAPK juga dilaksanakan oleh BKD Kota Batu sebagai suatu aplikasi manajemen kepegawaian berbasis web yang secara khusus dirancang sesuai kondisi nyata manajemen Pegawai Negeri Sipil di lingkungan pemerintah Kota Batu. Agar manajemen pegawai menjadi optimal, maka SAPK dibangun untuk memenuhi kebutuhan tersebut dengan memanfaatkan teknologi informasi yang berkembang sangat cepat saat ini. Terbangunnya sistem informasi ini, diharapkan pengambilan keputusan manajerial tentang kepegawaian di lingkungan pemerintah Kota Batu berjalan dengan cepat, juga pelayanan administrasi kepegawaian dilaksanakan secara *online* sehingga mencapai proses yang cepat, mudah dan akurat.

Penelitian ini menjelaskan pelaksanaan inovasi Badan Kepegawaian Daerah Kota Batu melalui SAPK untuk mewujudkan manajerial kepegawaian yang lebih cepat dan akurat. Rumusan masalah masalah yang dapat diambil yakni Bagaimanakah Inovasi Administrasi Kepegawaian dengan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) pada Sistem Kenaikan Gaji Berkala *online* dalam Mewujudkan *Good Governance* di BKD Kota Batu. Sedangkan tujuannya yaitu mendeskripsikan dan menganalisis Inovasi Administrasi Kepegawaian dengan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) pada Sistem Kenaikan Gaji Berkala *online* dalam Mewujudkan *Good Governance* di BKD Kota Batu.

## Tinjauan Pustaka

### A. Administrasi Publik

#### 1. Pengertian Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan proses sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan untuk kebijakan publik. Administrasi publik bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah publik melalui perbaikan atau penyempurnaan terutama di bidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan.

#### 2. Prinsip Good Governance

Menurut United National Development Program (UNDP) ada 14 prinsip *good governance*, yaitu:

- Wawasan ke Depan
- Keterbukaan dan Transparansi
- Partisipasi Masyarakat
- Tanggung Gugat
- Supremasi Hukum
- Demokrasi

- Profesionalisme dan Kompetensi
- Daya Tanggap
- Keefisienan dan Keefektifan
- Desentralisasi
- Kemitraan dengan Dunia Usaha Swasta dan Masyarakat
- Komitmen pada Pengurangan Kesenjangan
- Komitmen pada Lingkungan Hidup
- Komitmen Pasar yang Fair (*commitment to Fair Market*);

## B. Inovasi

### 1. Pengertian Inovasi

Menurut Kanter dalam Djameludin (2012, h.34), inovasi merupakan hasil karya pemikiran baru yang diterapkan dalam kehidupan manusia. Inovasi dipandang sebagai kreasi dan implementasi "kombinasi baru". Istilah kombinasi baru ini dapat merujuk pada produk, jasa, proses kerja, pasar, kebijakan, dan sistem baru. Lebih lanjut West dalam Djameluddin (2012, h.34) mendefinisikan inovasi sebagai penerapan prosedur baru, yang dibuat untuk memberikan kelebihan untuk organisasi maupun masyarakat.

### 2. Faktor Pendukung Inovasi

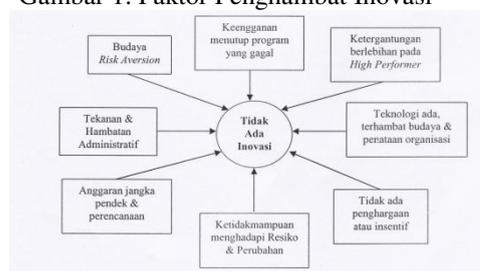
Menurut Ibrahim (1988, h.131) kepekaan sebuah organisasi terhadap munculnya inovasi dipengaruhi oleh beberapa variabel berikut ini:

- Ukuran organisasi. Makin besar ukuran suatu organisasi, makin cepat penerimaan terhadap inovasinya
- Karakteristik struktur organisasi
- Karakteristik perorangan (pemimpin)
- Karakteristik eksternal organisasi

### 3. Faktor Penghambat Inovasi

Inovasi memiliki beberapa faktor penghambat, diantaranya anggaran yang tidak memadai, tidak ada penghargaan, budaya, dan lainnya

Gambar 1. Faktor Penghambat Inovasi



## C. Electronic Government

### 1. Pengertian Electronic Government

Menurut Caldwell dalam Indrajit (2006), Electronic Government merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk melaksanakan pemerintahan efisien dan murah, juga menyediakan sarana publik kepada masyarakat untuk meningkatkan pelayanan

publik sehingga menciptakan pemerintahan yang baik dan mudah mendapat informasi.

## **2. Manfaat dan Fungsi *Electronic Government***

Fungsi *Electronic Government* menurut Akadun (2009, h.34) terbagi menjadi dua, yaitu Pertama, sarana memperbaiki manajemen internal, yaitu sebagai sarana pendukung untuk pengambilan keputusan. Lalu yang kedua adalah untuk meningkatkan pelayanan publik yang terhubung secara sinergis dan terintegrasi lewat teknologi dan jaringan internet. Implementasi *Electronic Government* yang tepat di negara berkembang dipercaya dapat memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat di suatu negara secara khusus, dan masyarakat dunia secara umum.

### **D. Sistem Informasi Manajemen**

SIM dapat membantu manajer dan pemakai lain dalam perusahaan mengidentifikasi dan memahami masalah. Definisi sebuah sistem informasi manajemen adalah sebuah sistem manusia yang menyajikan informasi untuk mendukung, manajemen, fungsi operasi dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. Davis (2002, h.2-3)

### **E. Administrasi Kepegawaian**

Arifin Abdulrachman dalam Moekijat (1991, h.2) mendefinisikan Administrasi Kepegawaian adalah "Administrasi Kepegawaian Negara (*Public Personnel Administration*) adalah salah satu cabang daripada Administrasi Negara yang bersangkutan dengan segala persoalan mengenai pegawai-pegawai negara". Berdasarkan penjelasan definisi Administrasi kepegawaian oleh ahli maka jelas bahwa administrasi kepegawaian adalah administrasi yang membahas tentang pegawai-pegawai negeri.

### **F. Pelayanan Publik**

#### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pengertian pelayanan publik menurut Dwiyanto (2008, h.136), merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna masyarakat secara tidak terbatas atau luas. Menurut KEPMENPAN nomor 63 tahun 2003 pelayanan publik merupakan pelayanan yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik sebagai usaha memenuhi kebutuhan penerimaan pelayanan ataupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **2. Standar Pelayanan Publik**

Terdapat beberapa standar Pelayanan Publik: dasar hukum; persyaratan; sistem, mekanisme dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/ tariff; produk pelayanan; sarana dan prasarana; kompetensi pelaksanaan;

pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran dan pendapat untuk perbaikan masukan, beberapa pelaksana, jaminan untuk penerima pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan baik keamanan dan keselamatan, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan; Evaluasi kinerja pelaksana.

### **G. Sistem Penggajian**

#### **1. Pengertian Sistem Penggajian**

Sasaran menyeluruh sistem penggajian adalah untuk mengembangkan sekumpulan prosedur yang memungkinkan organisasi atau perusahaan untuk menarik, menahan dan memotivasi staf yang diperlukan, serta untuk mengendalikan biaya pembayaran gaji. Sistem penggajian merupakan proses yang menentukan tingkat penggajian staf, memonitor, mengembangkan, dan mengendalikannya. Armstrong (1995, h.1).

#### **2. Kenaikan Gaji Berkala (KGB)**

Kenaikan gaji yang diperoleh untuk PNS setelah mencapai masa kerja golongan yang ditentukan selama 2 tahun sekali dengan persyaratan yang telah ditetapkan. Kenaikan gaji berkala dilihat dari masa kerja dan golongan.

### **Metode Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian diskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan bagaimana pelaksanaan layanan Kenaikan Gaji Berkala (KGB) online di BKD Kota Batu sebagai wujud pelayanan berbasis e- government untuk para Pegawai Negeri Sipil di Kota Batu. Dengan pendekatan kualitatif yaitu untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi hambatan dan faktor pendukung dalam pelaksanaan layanan Kenaikan Gaji Berkala (KGB) online.

Peneliti menggunakan metode deskriptif agar dapat mendeskripsikan keadaan subyek/obyek peneliti berdasarkan fakta-fakta lapangan. Sumber data primer didapat dari pejabat struktural, petugas yang langsung berhadapan dengan pengguna program aplikasi. Teknik pengumpulan datanya dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi.

## **Pembahasan**

### **Inovasi Administrasi Kepegawaian dengan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) dalam Mewujudkan *Good Governance* di Badan Kepegawaian Daerah Kota Batu**

#### **a. Kebijakan dan mekanisme pelaksanaan SAPK pada sistem Kenaikan Gaji Berkala (KGB) *online***

Adanya Inpres No 3 tahun 2003, Badan Kepegawaian Negara mengikuti aturan tersebut dengan merancang beberapa sistem kepegawaian guna mempermudah pelaksanaan administrasi kepegawaian di pusat maupun di daerah. Mekanisme pelayanan kenaikan gaji berkala *online* memang mengalami perubahan pada SOP nya, namun perubahan itu mempersingkat waktu pelayanan. Pada awalnya memakan waktu 70 menit untuk pelayanan KGB, sekarang hanya mengakses pada portal SAPK *online* dan memilih menu pada pelayanan KGB *online* hanya memakan waktu 19 menit saja. Sesuai dengan tujuan awal BKN untuk membuat inovasi baru dari pelayanan kepegawaian dengan memanfaatkan *electronic government* sebagai bentuk pelayanan yang cepat, tepat dan transparan.

#### **b. Manfaat pada Sistem Kenaikan Gaji Berkala (KGB) *online***

Terdapat adanya SAPK *online* khususnya KGB *online* maka manfaat yang didapatkan adalah memperbaiki pelayanan menjadi lebih prima, cepat, mudah sehingga lebih menyederhanakan birokrasi pelayanan yang membuat semakin efektif dan efisien. Menciptakan transparansi pada administrasi kepegawaian dengan aspek akuntabilitas, sehingga memudahkan dalam pengontrolan pada *database* pegawai. Kerjasama pihak ketiga untuk menguatkan kualitas pelayanan juga dilakukan dengan bekerja sama untuk membangun *database* dan jaringan internet dengan PT. Telkom Indonesia. Sedangkan biaya yang dikeluarkan untuk menggunakan layanan ini tidak ada atau gratis.

#### **c. Sosialisasi dalam Pelaksanaan SAPK pada Sistem Kenaikan Gaji Berkala (KGB) *online***

Sosialisasi Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) adalah salah satu cara mewujudkan upaya mobilitas dukungan kelancaran sistem ini terhadap seluruh SKPD di Kota Batu. Untuk mensukseskan sistem aplikasi tidak hanya dari dukungan internal yaitu BKD Kota Batu, namun dukungan oleh seluruh pegawai Kota Batu harus terwujud, dengan menggelar sosialisasi yang dilaksanakan secara bertahap dan di akhiri dengan *launching* dengan

di hadiri Wakil Walikota Batu dan seluruh Kepala SKPD se-Kota Batu. Sosialisasi di laksanakan sebanyak 3 tahap. Beberapa sosialisasi terhadap operator SKPD di Kota Batu dan para operator pada setiap sekolah di Kota Batu, serta peresmian yang dihadiri kepala SKPD dan Wakil Wali Kota Batu.

#### **d. Pencapaian dan Ketepatan dalam Pelaksanaan SAPK pada Sistem Kenaikan Gaji Berkala (KGB) *online***

Ketepatan SAPK pada KGB *online* dapat diukur melalui indikator kualitas pelayanan menurut Zeitami, Pasuraman, dan Berry dalam Pasolong (2007, h.135). Terdapat 5 indikator ukuran kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangible* (Berwujud) adalah kebutuhan fasilitas fisik pada pelayanan publik memiliki peran penting, kelengkapan sarana dan prasarana seperti alat-alat perkantoran, komputerisasi, ruang tunggu, personil, dan kemampuan. BKD Kota Batu telah mencapai seluruh persyaratan. Dengan membuat anggaran pengadaan alat sarana dan prasarana seperti komputer, printer dan kelengkapan penunjang lainnya. Tersedianya ruangan khusus untuk memberikan pelayanan kepegawaian untuk penginputan data juga menjadi penunjang pelayanan ini. Lokasi dapat dijangkau oleh pegawai juga menjadi faktor pendukung dalam pelayanan kepegawaian di Kota Batu.

2. *Reability* (Keandalan). Keandalan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kenaikan gaji berkala *online* sudah memenuhi syarat pelayanan publik. Waktu yang dijanjikan pada SOP yang baru juga sesuai pada kinerja di lapangan yaitu pelayanan selama 19 menit yang sebelumnya memakan waktu 70 menit.

3. *Responsive* (Responsif). Petugas pelayanan SAPK *online* pada BKD Kota Batu cukup responsif dengan kendala yang ditemui oleh operator SAPK. Jika terkendala atau menemui masalah dalam proses penginputan data pada aplikasi KGB *online* petugas siap untuk memberikan petunjuk yang benar.

4. *Assurance* (Keyakinan). Petugas pelayanan kepegawaian juga dituntut untuk dapat dipercaya. Mengingat data dan informasi pegawai sangat penting. Pelayanan kepegawaian di BKD Kota Batu cukup memuaskan. Petugas pelayanan SAPK *online* memiliki perilaku yang ramah dan santun terhadap operator SAPK yang ingin mengajukan permohonan kepegawaian.

5. *Empaty* (Empati). Empati yang diberikan petugas SAPK untuk memberikan pelayanan kepegawaian terlihat ketika operator SAPK mendapatkan kesulitan dalam mengakses *website* SAPK. Dengan tanggap petugas SAPK langsung memberikan petunjuk dan langkah-

langkah yang harus dilalui dalam pengaksesan pelayanan di SAPK *online*. Hal ini merupakan bentuk empati dan perhatian terhadap operator SAPK untuk mewujudkan penggunaan SAPK yang lebih baik lagi.

6. Pencapaian pelaksanaan dapat diukur melalui konsep-konsep pokok sistem informasi manajemen berikut Davis (2002, h.2-3):

- Informasi. Informasi menambahkan sesuatu pada penyajian. Sehubungan dengan waktu dan mutu. SAPK mencantumkan seluruh informasi tentang pegawai di Kota Batu. Informasi dan pelayanan untuk mutasi, kenaikan gaji berkala, cuti dan lainnya. Sistem informasi ini diatur otomatis untuk mengingat 3 bulan sebelumnya pegawai yang akan mendapatkan kenaikan gaji berkala.
- Manusia sebagai pengelola informasi. Sumber Daya Manusia yang mengolah dan bertanggung jawab terhadap SAPK *online* merupakan salah satu faktor penting. Kebutuhan SDM yang berkompeten terhadap IT sangat diutamakan. BKD Kota Batu, SDM dengan kompetensi atau berlatar belakang IT sudah cukup terpenuhi, walaupun masih membutuhkan beberapa SDM lagi.
- Konsep Sistem. Konsep sistem informasi telah dirancang dengan detail. Menyesuaikan kebutuhan administrasi kepegawaian di BKD Kota Batu. Untuk merancang konsep sistem informasi ini pun juga bekerja sama dengan pihak ketiga yang ahli dalam bidang IT.
- Konsep Organisasi dan Manajemen. BKD Kota Batu dalam pelayanan kepegawaian mengacu pada pemanfaatan sistem informasi yang disebut SAPK *online*, SAPK merupakan bentuk implementasi terhadap tujuan organisasi.
- Konsep Pengambilan Keputusan. Pengambilan keputusan dalam mewujudkan pelayanan kepegawaian yang sesuai dengan kebutuhan pegawai di Kota Batu, harus melalui langkah yang bijak dalam pengambilan keputusan terutama untuk peningkatan pelayanan pada administrasi kepegawaian di BKD Kota Batu.

## 1. Faktor-faktor penghambat dan pendukung Inovasi Administrasi Kepegawaian dengan (SAPK) dalam Mewujudkan *Good Governance* di Badan Kepegawaian Daerah Kota Batu

### a. Faktor Penghambat

Selain indikator faktor penghambat di atas, pada hasil penelitian di lapangan ditemukan

beberapa faktor penghambat pada program layanan ini diantaranya koordinasi yang belum efektif antar pegawai. Hal ini disebabkan karena susunan tim masih baru dan terdiri dari berbagai bidang yang berbeda-beda. Pelayanan kenaikan pangkat secara elektronik bagi PNS dengan Jabatan Fungsional Tertentu (JFT) seperti guru, bidan, perawat dan penyuluh, masih terkendala perbedaan syarat dan ketentuan kenaikan pangkat yang harus menyertakan angka kredit. Dan pada faktor eksternal adalah operator SAPK pada SKPD. Sumber Daya Manusia dari SKPD sebagai konsumen pada pelayanan ini masih memiliki kompetensi TI yang terbatas.

### b. Faktor Pendukung

Dukungan dari pemimpin menjadi faktor pendukung pelaksanaan SAPK *online* ini, yaitu Kepala BKD Kota Batu. Integrasi yang baik antara pimpinan dan bawahan menjadikan sistem pelayanan ini dapat berjalan secara maksimal. Selain itu tersedianya anggaran yang dibutuhkan untuk merancang dan mewujudkan sistem ini menjadi salah satu faktor pendukung. Komitmen antar petugas SAPK sangat tinggi.

## Kesimpulan

Badan Kepegawaian Kota Batu telah melaksanakan inovasi pada Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian *online* yang didalamnya terdapat aplikasi KGB *online* dengan memanfaatkan teknologi informasi sehingga berbasis *electronic government*. Kemudahan pelayanan untuk mengurus kenaikan gaji berkala *online* bertujuan untuk mencapai efektifitas dan efisiensi pelayanan. Selain efektifitas dan efisiensi, mekanisme yang dicapai pada pelayanan berbasis elektronik ini adalah transparansi, meminimalisir pungutan liar, keterbukaan, cepat dan tepat. Pelaksanaan sistem aplikasi ini sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *electronic government*. Peraturan tersebut dilaksanakan oleh BKN sebagai lembaga tertinggi yang menaungi BKD di seluruh Indonesia, dengan membuat Peraturan Kepala BKN No 20 tahun 2008 tentang Pedoman Pemanfaatan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian. Sedangkan pelayanan yang diberikan oleh BKD Kota Batu terhadap pelaksanaan sistem aplikasi pelayanan kepegawaian sudah sesuai dengan standar pelayanan publik. Fungsi dan manfaat Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian juga sesuai dengan manfaat diterapkannya *electronic government*.

Sosialisasi, pemantauan, serta hasil yang ingin dicapai dalam pelaksanaan SAPK ini berjalan dengan baik. Hasil/ *output* inovasi yang

ingin dicapai diukur dengan indikator kualitas pelayanan yang dapat dinilai seberapa baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh BKD Kota Batu. Faktor penghambat pelaksanaan inovasi SAPK pada KGB *online* ini adalah koordinasi yang belum efektif antar pegawai. Hal ini disebabkan karena susunan tim masih baru dan terdiri dari berbagai bidang yang berbeda-beda. Pada faktor eksternal adalah operator SAPK pada SKPD. Sumber Daya Manusia dari SKPD sebagai konsumen pada pelayanan ini masih memiliki kompetensi IT yang terbatas.

Faktor pendukung pelaksanaan inovasi SAPK pada KGB *online* ini adalah dukungan dari pemimpin. Integrasi yang baik antara pimpinan dan bawahan menjadikan sistem pelayanan ini dapat berjalan secara maksimal. Tersedianya anggaran yang dibutuhkan untuk merancang dan mewujudkan sistem ini menjadi salah satu faktor pendukung. Komitmen antar petugas SAPK sangat tinggi. Sehingga dalam perkembangannya SAPK *online* selalu mengalami perbaikan sistem menjadi lebih baik.

---

### Daftar Pustaka

- Akadun (2009) **Teknologi Informasi Administrasi**. Bandung, Alfabeta.
- Ancok, Djameludin (2012) **Psikologi Kepemimpinan & Inovasi**. Jakarta, Erlangga.
- Arikunto, Suharsimi (1996) **Manajemen Penelitian**. Jakarta, Reneka Cipta.
- Armstrong, Michael, dan Helen, Murlis (1995) **Sistem Penggajian**. Jakarta, PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Buku Pedoman Pemanfaatan SAPK Kota Batu** (2014), Kota Batu, Badan Kepegawaian Kota Batu.
- Clark, John, Barbara Good, Paul Simmonds (2008) **Innovation Index: 2008 Summers Mini Projects Innovation in the public and third sectors**. UK, NESTA.
- Davis, Gordon B (2002) **Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen Bagian I: Pengantar. Seri Manajemen No. 90-A. Nomor Kode: PBP 10.025-A. Ed.12**. Jakarta, PPM (Pustaka Binaman Pressindo).
- Dwiyanto, Agus (2008) **Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik**. Yogyakarta, Gajah Mada University Press.
- Effendi, Usman dan Aunur Rofiq M (2006) **Sistem Informasi Manajemen Bagian Pertama**. Terjemahan: Andreas S. Adiwardana. Jakarta, PT. Pustaka Binaman Pressindo.