

ANALISIS PELAYANAN Pensiun BERBASIS SISTEM INFORMASI APLIKASI PELAYANAN APARATUR SIPIL NEGARA (SIAP ASN) DALAM PERSPEKTIF GOOD GOVERNANCE PADA BKPSDM KABUPATEN JOMBANG

Rere Mahendra

Prodi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kadiri, Indonesia

*Email Korespondensi: reremahendra@gmail.com

Submitted: 27-08-2024 | Accepted: 04-12-2024 | Published: 05-12-2024

Kata Kunci: <i>Aplikasi Pelayanan SIAP ASN, Pensiun ASN, Good Governance</i>	Abstrak Era Society 5.0 menuntut pemerintah untuk berinovasi dalam pelayanan publik melalui e-government. Di Indonesia, e-government dimulai pada tahun 2001 dengan Instruksi Presiden No.6/2001, bertujuan meningkatkan akuntabilitas dan transparansi melalui teknologi informasi. BKPSDM Kabupaten Jombang menerapkan aplikasi web SIAP ASN untuk mempermudah pelayanan pensiun. Penelitian kualitatif deskriptif menunjukkan bahwa SIAP ASN sesuai dengan prinsip good governance, namun terdapat faktor pendukung seperti kebijakan pimpinan dan infrastruktur, serta penghambat seperti adaptasi stakeholder dan celah aplikasi. Perbaikan sistem diperlukan untuk meningkatkan efektivitas layanan.
Keywords: : <i>ASN SIAP Service Application, ASN Retirement, Good Governance</i>	Abstract <i>The Society 5.0 era requires the government to innovate in public services through e-government. In Indonesia, e-government began in 2001 with Presidential Instruction No.6/2001, aimed at increasing accountability and transparency through information technology. BKPSDM Jombang Regency implemented the SIAP ASN web application to simplify pension services. Descriptive qualitative research shows that SIAP ASN is in accordance with the principles of good governance, but there are supporting factors such as leadership policies and infrastructure, as well as obstacles such as stakeholder adaptation and application gaps. System improvements are needed to increase service effectiveness.</i>

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan untuk masyarakat banyak. Cara untuk menciptakan pelayanan public yang baik salah satunya yaitu tidak lain dan tidak bukan peran dari Aparatur Negara sebagai penyelenggara. Posisi Aparatur Negara menjadi salah satu kunci untuk menentukan pelayanan publik terbaik. Oleh karena itu, tugas kinerja keseluruhan penyelenggara negara dalam menjalankan tugas dan fungsi pentingnya harus senantiasa dikedepankan dan menjadi fokus perhatian para penguasa.

Untuk mencapai hal tersebut diperlukan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ahli, yang memiliki sikap patuh, disiplin, bermoral dan berperilaku baik, bertanggung jawab dan sangat perhatian dalam kewajibannya sebagai pemberi pelayanan public yang baik. Sejalan dengan terbitnya Undang-undang Nomor lima Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, maka diperlukan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Jombang yang mempunyai tugas, ciri dan wewenang di bidang kepegawaian di wilayah Kabupaten Jombang, sehingga diperlukan agar dapat mewujudkan pengelolaan karyawan, salah satunya adalah proses pengusulan pensiun. ASN secara optimal menawarkan pelayanan yang tepat dan ahli. Dalam teknologi society 5.0, tren teknologi sangat pesat, pemerintah sebagai pelayan publik berada di bawah tekanan untuk melakukan inovasi terbaru dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu aspek yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan inovasi dalam penerapan e-government.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Jombang merupakan perangkat daerah yang mempunyai fungsi dalam merumuskan sebuah kebijakan teknis dalam bidang kepegawaian serta sebagai layanan penyedia penunjang penyelenggaraan pemerintahan di Kabupaten Jombang dalam bidang manajemen kepegawaian daerah. Layanan kepegawaian salah satu yang dilaksanakan oleh BKPSDM Jombang adalah usulan pegawai yang akan memasuki purna tugas atau pensiun merupakan salah satu bentuk pelayanan rutin yang dilakukan oleh BKPSDM Jombang untuk memberikan pelayanan kepada pegawai yang akan memasuki masa purna tugas. Beberapa aspek yang menjadi latarbelakang adanya pension untuk seorang PNS yaitu; karena memasuki Batas Usia Pensiun (BUP), Atas Permintaan Sendiri (APS), Udzur/ Tidak Cakap Jasmani/Rohani, Pensiun karena meninggal dunia (Janda/Duda/Yatim/Anumerta), dan diberhentikan dengan tidak hormat. Hal tersebut diatur dalam Undang-Undang No 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai. Pada saat proses pengajuan, memerlukan proses administrasi yang lumayan banyak. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Jombang adalah instansi yang mengurus dan memproses pengajuan usulan pensiun PNS.

Tabel 1. 1

Jumlah Pegawai Negeri Sipil yang memasuki Batas Usia Pensiun dan Yang akan memasuki Batas usia Pensiun

No	Tahun	Jumlah Pegawai yang pensiun
1.	2021	490
2.	2022	568
3.	2023	581
4.	2024	460
5.	2025	457

Sumber: BKPSDM Kab. Jombang (2020)

Dari data yang disajikan pada table diatas, penulis mencoba menggambarkan keadaan jumlah pegawai pensiunan dan yang sudah masuk pada masa pensiun pada periode tahun 2021-2025. Dapat dilihat jumlah pegawai yang pensiun setiap tahun lebih dari 450 orang atau setiap bulannya ada sekitar 37-40 orang yang akan pensiun.

Sejalan dengan perwujudan *e-government*, BKPSDM Jombang berupaya untuk mewujudkan kemudahan bagi para pegawai yang akan memasuki masa pensiun dengan membuat sebuah perubahan yakni merubah prosedur pelayanan kepegawaian yang sebelumnya berjalan manual menjadi menggunakan aplikasi berbasis web layanan kepegawaian bernama SIAP ASN (Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Aparatur Sipil Negara) dimulai sejak terbitnya Surat Edaran Sekretaris Daerah Kabupaten Jombang Nomor 800/2348.1/415.41/2021 tanggal 16 September 2021 tentang Prosedur Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Lingkup Pemerintah Kabupaten Jombang. SIAP ASN merupakan aplikasi layanan kepegawaian yang dimiliki oleh BKPSDM Jombang dalam menunjang semua layanan kepegawaian yang ada di Kabupaten Jombang termasuk layanan pengusulan pensiun pegawai. Mengingat keadaan geografis Kabupaten Jombang dengan rata-rata jarak ke pusat kota adalah sejauh 15 km, panjangnya rantai birokrasi dalam kepengurusan berkas administrasi, ditambah dengan kabupaten Jombang banyak memiliki Perangkat daerah yang berjumlah 64 Perangkat Daerah.

Dengan adanya fitur layanan pensiun yang ada di SIAP ASN Kabupaten Jombang ini dapat meminimalisir mobilitas PNS yang akan mengurus layanan kepegawaian dan membuat jalan pintas pada proses birokrasi yang selama ini sangat panjang. Proses penyesuaian pada teknologi informasi pada system adminstrasi kepewaiian yang sudah berbasis IT menggunakan SIAP ASN ini masih dirasa kurang. Melihat terdapat

permasalahan tersebut, peneliti tertarik dalam melakukan sebuah penelitian yang lebih jauh mengenai Analisis Pelayanan Pensiun Berbasis SIAP ASN dalam Perspektif *Good Governance* di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Jombang.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik deskriptif kualitatif dengan menggunakan pendekatan induktif. Kajian kualitatif adalah kajian yang menggambarkan keadaan nyata yang ada pada suatu saat kegiatan magang melalui cara mengumpulkan data, kemudian menguraikannya dengan berbagai cara sehingga menjadi suatu komponen dan evaluasi terhadap permasalahan yang terdapat pada suatu waktu kegiatan magang mungkin diperoleh. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2014:4) bahwa “Metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati”. Pemakaian metode penulisan ini memiliki tujuan yakni penulis berupaya untuk memberikan deskripsi secara jelas dan sistematis terhadap fakta empirik yang terdapat di lapangan berupa analisis pelayanan pensiun berbasis SIAP ASN dalam Perspektif *good governance* di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Jombang. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis induktif.

Informan adalah narasumber yang dapat memberikan informasi yang diperlukan dalam penelitian. Narasumber (informan) yang dimaksud adalah pegawai di lingkup Pemerintah Kabupaten Jombang yang menangani langsung prosedur pelayanan pensiun berbasis SIAP ASN, antara lain Sekretaris Badan (Sekban) BKPSDM Kabupaten Jombang, Kepala Bidang (Kabid) Pengadaan, Pemberhentian, dan Informasi Pegawai BKPSDM Kabupaten Jombang, Sub Koordinator (Subkor) Pengadaan dan Pemberhentian BKPSDM Kabupaten Jombang, Pengelola Kepegawaian Pemberhentian atau Staf Pengelola Pensiun di BKPSDM Kabupaten Jombang, Pengelola Kepegawaian OPD, ASN Kabupaten Jombang dengan status Calon Purna Tugas dengan uraian jumlah sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Key Informan

1	2	3	4
No	Jabatan	Informan	Jumlah
1	Sekretaris Badan	Informan 1	1 orang
2	Kepala Bidang	Informan 2	1 orang
3	Sub Koordinator	Informan 3	1 orang
4	Pengelola Kepegawaian BKPSDM	Informan 4 dan 5	2 orang
5	Pengelola Kepegawaian OPD	Informan 6 dan 7	2 orang
6	ASN Kab. Jombang Calon Purna Tugas	Informan 8, 9, dan 10	3 orang
Total			10 orang

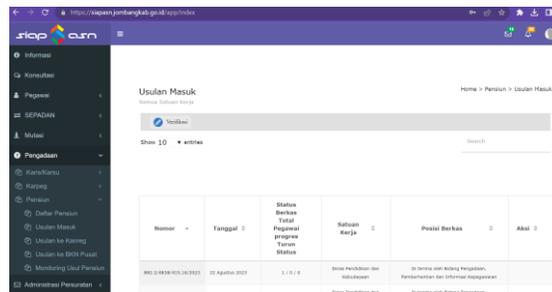
Sumber : Data diolah Peneliti

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi SIAP ASN (Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Aparatur Sipil Negara) merupakan salah satu inovasi yang diluncurkan oleh BKPSDM Kabupaten Jombang pada 23 September 2020 dengan tujuan memberikan pelayanan digital berprinsip paperless berbasis web bagi seluruh pegawai di lingkup Pemerintah Kabupaten Jombang. Peluncuran aplikasi SIAP ASN bertujuan untuk memudahkan pelayanan kepegawaian sekaligus efisiensi sumber daya yang ada dan meningkatkan percepatan reformasi birokrasi serta peningkatan layanan kepegawaian akibat dampak pandemi COVID-19. Dalam aplikasi ini mencakup beberapa pelayanan di antaranya pelayanan Kenaikan Gaji Berkala (KGB) yang merupakan hak setiap PNS dan diperoleh setiap dua tahun sekali secara digital dan otomatis dicetak pada SIAP ASN tiga bulan sebelum TMT (Terhitung Mulai Tanggal) KGB, pelayanan kenaikan pangkat (KP), pelayanan kartu istri (Karis) atau kartu suami (Karsu) dan Kartu Pegawai (Karpeg), pelayanan Taspen maupun pelayanan ijin belajar juga dilakukan melalui online (digital).

Sedangkan untuk menu pelayanan pengajuan usulan pensiun bagi PNS yang telah mencapai batas usia pensiun (BUP) dirilis pada tahun 2021 dengan prosedur tertulis pada Surat Edaran Sekretaris Daerah Kabupaten Jombang Nomor 800/2348.1/415.41/2021 tentang Prosedur Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil Di

Lingkup Pemerintah Kabupaten Jombang. Pada aplikasi SIAP ASN Berbasis web ini, seluruh pengelola kepegawaian pada setiap Organisasi Perangkat Daerah melakukan pengajuan calon purna tugas ASN yang akan memasuki masa pensiun dengan melakukan unggah dokumen persyaratan usul pensiun sesuai dengan ketentuan yang tertulis pada Surat Edaran Sekretaris Daerah Kabupaten Jombang Nomor 800/2348.1/415.41/2021 tentang Prosedur Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil di Lingkup Pemerintah Kabupaten Jombang.



Gambar 1
Tampilan Aplikasi SIAP ASN Menu Pengajuan Pensiun

Analisis Pelayanan Pensiun Berbasis SIAP ASN di BKPSDM Kabupaten Jombang menunjukkan penerapan prinsip good governance yang meliputi partisipasi, transparansi, efektivitas, dan akuntabilitas.

1. Partisipasi: Implementasi sistem melibatkan komunikasi aktif antara pengelola kepegawaian dan calon purna tugas melalui grup WhatsApp dan kolaborasi dengan BKN Kanreg 2 Surabaya, menunjukkan tingkat partisipasi yang tinggi.
2. Transparansi: Dengan adanya aplikasi SIAP ASN dan surat edaran yang mengatur prosedur pensiun, informasi terkait status usulan pensiun mudah diakses, mempertinggi transparansi layanan.
3. Efektivitas: Aplikasi ini meningkatkan efektivitas dengan mempercepat proses verifikasi dan pengeluaran SK pensiun, mengurangi waktu dan biaya dibandingkan sistem lama.
4. Akuntabilitas: Proses dilaporkan secara rutin kepada atasan dan melibatkan laporan berkala tentang progres, memastikan akuntabilitas dalam setiap tahap pelayanan.

Secara keseluruhan, penerapan sistem ini telah memenuhi prinsip good governance, meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas pelayanan pensiun di Kabupaten

Jombang. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Pensiun Berbasis SIAP ASN di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Jombang yakni:

1. Faktor Pendukung

- a. Kebijakan dan Arahan Pimpinan: Kebijakan seperti Nomor 800/2348.1/415.41/2021 mendukung implementasi layanan pensiun berbasis SIAP ASN dan memotivasi penggunaan layanan digital.
- b. Sosialisasi dan Pelatihan: Sosialisasi serta pelatihan dari BKPSDM meningkatkan pemahaman pengelola kepegawaian tentang penggunaan SIAP ASN, termasuk pembentukan WA Group untuk memfasilitasi diskusi.
- c. Ketersediaan Infrastruktur Teknologi Informasi: Infrastruktur yang memadai seperti akses internet stabil dan perangkat keras mendukung efektivitas layanan.
- d. Komunikasi dan Kolaborasi Antar Perangkat Daerah: WA Group diskusi mempermudah komunikasi dan kolaborasi antar instansi untuk mengatasi kendala dan berbagi informasi.
- e. Kesabaran dan Pemahaman Pengguna: Kesiapan pengelola kepegawaian untuk belajar dan beradaptasi dengan sistem baru berkontribusi pada keberhasilan implementasi.
- f. Efisiensi Proses Verifikasi dan Persetujuan: Penggunaan SIAP ASN mempercepat proses verifikasi dan persetujuan, serta mengurangi keterlambatan penerbitan SK Pensiun.
- g. Partisipasi Aktif Narasumber dan BKN Kanreg 2 Surabaya: Keterlibatan BKN Kanreg 2 Surabaya dalam sosialisasi memberikan panduan dan solusi nasional yang positif untuk implementasi.
- h. Manfaat Pengurangan Beban Administrasi: Adopsi SIAP ASN mengurangi beban administrasi, memungkinkan pengelolaan data secara digital dan mengurangi kebutuhan berkas fisik.
- i. Keandalan Sistem SIAP ASN: Sistem SIAP ASN yang andal dengan pemeliharaan berkala memastikan kualitas layanan dan kelancaran proses.

2. Faktor Penghambat:

- a. Adaptasi Selama Masa Transisi: Masa transisi awal menyebabkan keterlambatan pembayaran gaji pensiun dan penyerahan SK Pensiun karena kurangnya pemahaman pengelola kepegawaian.
- b. Kekurangan dan Celah pada Aplikasi: Adanya kekurangan pada aplikasi SIAP

ASN, seperti pengiriman berkas tidak lengkap, menyebabkan proses verifikasi terhambat dan perlu diulang.

Masalah-masalah ini menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan aplikasi, dengan harapan dapat mengurangi kendala di masa depan. Analisis Pelayanan Pensiun Berbasis SIAP ASN di BKPSDM Jombang dalam Perspektif Good Governance BKPSDM Jombang telah menerapkan aplikasi berbasis web SIAP ASN (Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Aparatur Sipil Negara) untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan pensiun, menggantikan prosedur manual sebelumnya. Implementasi ini dimulai dengan Surat Edaran Sekretaris Daerah Kabupaten Jombang Nomor 800/2348.1/415.41/2021 tanggal 16 September 2021. Analisis berdasarkan 5 indikator good governance menurut Sedarmayanti:

1. Partisipasi: Aplikasi SIAP ASN melibatkan narasumber dari BKN Kanreg 2 Surabaya dan memfasilitasi partisipasi tinggi melalui sosialisasi dan diskusi di WA Group. Ini menciptakan ruang terbuka untuk pertukaran informasi antar pengelola kepegawaian.
2. Transparansi: Prosedur yang diatur dalam Nomor 800/2348.1/415.41/2021 menjamin transparansi dengan memungkinkan pengguna mengakses dan melacak posisi berkas secara terbuka. Informasi mengenai permasalahan juga dibagikan melalui WhatsApp Group.
3. Akuntabilitas: Pelayanan pensiun berbasis SIAP ASN menunjukkan akuntabilitas tinggi dengan pertanggungjawaban yang diberikan baik kepada pihak internal maupun eksternal. Ini memastikan tanggung jawab yang jelas dan efektif.
4. Efektivitas: Implementasi SIAP ASN, sesuai dengan surat edaran, bertujuan untuk reformasi birokrasi dan peningkatan layanan melalui sistem paperless. Meskipun ada kendala awal, sistem ini berhasil meningkatkan efektivitas pelayanan, memungkinkan SK pensiun tercetak 6 bulan sebelum TMT pensiun, dan mengurangi penggunaan alat tulis serta biaya perjalanan dinas.
5. Penegakan Hukum: SIAP ASN mendukung pelaksanaan good governance dengan mengedepankan kepastian hukum, keadilan, dan kemanfaatan. Seluruh pengguna layanan mendapatkan perlakuan yang adil dan sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku.

Secara keseluruhan, penerapan SIAP ASN di BKPSDM Jombang menunjukkan kemajuan signifikan dalam partisipasi, transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan penegakan hukum, sejalan dengan prinsip good governance.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengevaluasi implementasi layanan pensiun berbasis SIAP ASN (Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Aparatur Sipil Negara) di BKPSDM Jombang dengan menggunakan prinsip-prinsip good governance menurut Sedarmayanti. Hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan SIAP ASN sudah memenuhi indikator-indikator good governance sebagai berikut. Tingkat partisipasi tergolong tinggi, berkat sosialisasi dan diskusi melalui WA Group serta keterlibatan narasumber dari BKN Kanreg 2 Surabaya. Ini menciptakan ruang terbuka untuk pertukaran informasi dan kerja sama. Tingkat transparansi juga tinggi, dengan seluruh pengguna layanan dapat mengakses, memeriksa, dan melacak pemrosesan berkas. Informasi masalah disebarluaskan melalui WhatsApp Group. Akuntabilitas tinggi, dengan pertanggungjawaban kepada pihak internal dan eksternal, memberikan manfaat kepada atasan dan yang dilayani.

Implementasi SIAP ASN efektif, mengatasi kendala awal dan memungkinkan pencetakan SK pensiun 6 bulan sebelum TMT pensiun. Sistem ini menghemat biaya perjalanan dinas dan penggunaan alat tulis kantor. Pelayanan SIAP ASN mengedepankan kepastian hukum, keadilan, dan kemanfaatan, dengan perlakuan yang sama rata sesuai hukum dan peraturan yang berlaku. Kebijakan dan arahan pimpinan, sosialisasi dan pelatihan, infrastruktur TI, kolaborasi antar perangkat daerah, efisiensi proses verifikasi, serta partisipasi aktif narasumber dan BKN Kanreg 2 Surabaya. Sistem SIAP ASN menawarkan keamanan data yang lebih baik dan meminimalkan risiko kehilangan data. Adaptasi stakeholder terhadap transisi penggunaan SIAP ASN berbasis paperless menyebabkan keterlambatan pembayaran gaji pensiun dan penyerahan SK pensiun selama 3 bulan. Kekurangan pada aplikasi SIAP ASN memungkinkan pengiriman berkas tidak lengkap, menyebabkan proses verifikasi terhambat dan memerlukan pengulangan.

Dilakukan secara berkala untuk memastikan pemahaman yang lebih baik tentang SIAP ASN. Sediakan layanan dukungan teknis yang responsif, seperti pusat bantuan online dan mekanisme pelaporan masalah. Tingkatkan dengan forum diskusi tematik, sesi tanya jawab reguler, dan partisipasi aktif pengelola kepegawaian. Lakukan evaluasi rutin

terhadap kinerja sistem untuk mengidentifikasi area perbaikan. Perbarui kebijakan dan prosedur keamanan data untuk melindungi informasi pribadi. Tingkatkan kolaborasi dengan BKN Kanreg 2 Surabaya untuk dukungan teknis dan regulasi. Pertimbangkan pengembangan fitur tambahan dalam SIAP ASN untuk meningkatkan fungsionalitasnya. Dengan penerapan saran-saran ini, diharapkan pelayanan pensiun berbasis SIAP ASN dapat terus meningkat, memberikan manfaat maksimal, dan mendukung implementasi good governance di Kabupaten Jombang.

REFERENSI

- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Bambang Sunggono. 1994. *Hukum dan Kebijaksanaan Publik*. Jakarta: PT Karya Unipress.
- Creswell, John W. 2017. *Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Yogya: Pustaka Pelajar
- Dicky Maryono, dkk. 2022. Good Governance: From State Civil Servants into Government Employment Agreement (PPPK). *Journal of Governance* Volume 7 Issue 2, June 2022 (547-555) (P-ISSN 2528-276X) (E-ISSN 2598-6465)
- Islamy, M. Irfan. 2000. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Kamaluddin, Dkk. 2021. Pengembangan Sumber Daya Manusia Melalui Pelatihan Teknis Di Kantor Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Takalar. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar* Volume 2, Nomor 5, Oktober 2021.
- Moleong, L. J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad Yunus, Dkk. 2021. Implementasi Sistem Informasi Aparatur Di Kantor Badan Kepegawaian Pendidikan Pelatihan Daerah Kota Bekasi. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik* Issn : P-2089-8428, E-2723-3588 Vol 12 No 2, Agustus Tahun 2022
- Muliawaty, Lia, Hendryawan, Shofwan. 2020. Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Journal Unpas*.
- Nazir, M. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta, cv. Sedarmayanti, 2014. *Good Governance (Kepemerintahan yang baik)* Bagian

Kedua Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang baik). Bandung : Mandar Maju.

- Silalahi, U. 2012. Metode Penelitian Sosial. Bandung: PT Reflika Aditama.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2013. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. 2014. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta, cv. Sutopo. 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif. Surakarta: UNS.
- Toif, Budihartanti, Cahyani. 2023. Perancangan Sistem Aplikasi E-Pensiun Berbasis Web Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi DKI Jakarta. JISAMAR.
- Yofitri Heny Wahyuli. 2019. Pengembangan Kapasitas Pegawai Untuk Mewujudkan Good Governance Pada Kantor Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Palembang. Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (Stia) Satya Negara Palembang Volume 2 Nomor 1 Edisi September 2019 Issn : 2654- 3141.
- Wahab, Solichin A. 2008. Analisis Kebijakan Publik: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara. Jakarta: Bumi Aksara
- Winarno, Budi. 2002. Teori & Proses Kebijakan Publik. Yogyakarta: Media Presindo.
- Winda Tiara Rizki, dkk. 2021. Pengaruh Manajemen ASN dan Good Governance terhadap Kinerja Organisasi Perangkat Daerah Pada Kabupaten Pemekaran di Provinsi Bengkulu. Jurnal Mahasiswa PS Magister Manajemen, Universitas Bengkulu Dosen PS Magister Manajemen, Universitas Bengkulu.
- Woll. 2003. Konsep-Konsep Kebijakan Publik, Jakarta: Kengpo. Zafrul Dedy Setyawan, Dkk. 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). Jurnal Publika. Volume 9 Nomor 2 Tahun 2021, 159-170.