

**APLIKASI PELAYANAN DAN INFORMASI KEPEGAWAIAN
(APIK-20) DALAM MEWUJUDKAN REFORMASI
BIROKRASI DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN
AGAMA PROVINSI ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

**UMMI HANIK
NIM. 190802040**

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
2023 M / 1444 H**

**APLIKASI PELAYANAN DAN INFORMASI KEPEGAWAIAN
(APIK-20) DALAM MEWUJUDKAN REFORMASI
BIROKRASI DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN
AGAMA PROVINSI ACEH**

SKRIPSI

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

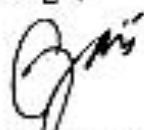
UMMI HANIK

NIM. 190802040

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh :

Pembimbing I,



Cut Zamharira, S.IP., M.AP.
NIDN. 20171117904

Pembimbing II,



Arif Akbar, MA.
NIP. 199110242022031001

**APLIKASI PELAYANAN DAN INFORMASI KEPEGAWAIAN
(APIK-20) DALAM MEWUJUDKAN REFORMASI
BIROKRASI DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN
AGAMA PROVINSI ACEH**

SKRIPSI

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal : Selasa, 18 Juli 2023
29 Dzulhijjah 1444 H

Banda Aceh,

Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

Cut Zamharira, S.IP., M.AP
NIDN. 2017117904

Sekretaris,

Arif Akbar MA.
NIP. 199110242022031001

Penguji I,

Muazzinuh, B.Sc., MPA.
NIP. 198411252019032012

Penguji II,

Mirza Fanzikri, S.Sos.I., M.Si.
NIP. 199007022020121010

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Dr. Moji Mula, S.Ag., M.Ag
NIP. 19740327199990310005

PERNYATAAN KEASLIAN ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Ummi Hanik
NIM : 190802040
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir: Aceh Jaya, 16 Juni 2000
Alamat : Jl. Tgk.Dibintang, Pagar Air, Meunasah Krueng

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya :

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain saya atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 22 Juni 2023
Yang menyatakan

UMMI HANIK
NIM. 190802040

ABSTRAK

Aplikasi adalah sebuah inovasi yang berbasis pelayanan elektronik di era modern digitalisasi masa kini untuk menunjang kegiatan pemerintahan khususnya di Kantor Wilayah Kementerian Agama Kabupaten/Kota sehingga dapat memberikan kemudahan pelayanan administrasi kepegawaian agar menjadi lebih efektif cepat, tepat dan sesuai dengan tujuan, efisien dapat menghemat waktu, biaya dan dapat bekerja di mana saja dan kapan saja tanpa di batasi dengan sekat dan waktu bagi pegawai. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui implementasi aplikasi APIK-20 dan untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung dalam aplikasi APIK guna mewujudkan reformasi birokrasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dengan pengumpulan datanya dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, implementasi aplikasi APIK-20 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh sudah berjalan sesuai dengan indikatornya yaitu terciptanya komunikasi dua arah yang baik, sumber daya yang ada telah memadai, respon dan arahan yang diberikan dari pihak Kantor Wilayah juga telah berjalan dengan baik. Namun implementasi aplikasi APIK-20 Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh juga masih terjadinya hambatan yaitu masih adanya gangguan koneksi internet pada saat pemadaman listrik, kurangnya jenis layanan kepegawaian dan belum terjaminnya keamanan dalam penyimpanan data pegawai. Hasil penelitian ini dapat di simpulkan bahwa dari implementasi aplikasi APIK-20 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh telah berjalan menjadi lebih maksimal dengan tersedianya fitur-fitur dan menu pendukung dalam aplikasi APIK-20 tersebut sehingga usulan layanan kepegawaian Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kementerian Agama Kabupaten/Kota dapat dapat di layani dengan baik.

Kata Kunci : Implementasi, APIK-20, E-Government Quality

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas curahan dan rahmat-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul “Aplikasi Pelayanan dan Informasi Kepegawaian (APIK-20) Dalam Mewujudkan Reformasi Birokrasi Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh” ini tepat pada waktunya.

Dalam penyelesaian studi dan penulisan proposal skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag Rektor UIN Ar-Raniry
2. Dr. Muji Mulia, S.Ag., M.Ag Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry
3. Muazzinah, B.Sc., MPA Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara UIN Ar-Raniry
4. Cut Zamharira, S.IP., M.AP. Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan serta dukungan selama penyelesaian proposal skripsi dengan baik sehingga penulis sangat terbantu dengan adanya bimbingan tersebut.
5. Arif Akbar, M.A. Dosen Pembimbing II yang telah memberikan masukan dan saran selama proses bimbingan berlangsung sehingga penulis sangat terbantu dengan adanya bimbingan tersebut.

6. Siti Nur Zalikha, M.Si. Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan bantuan selama penyelesaian seminar proposal penelitian ini dengan baik.
7. Kedua Orang Tua Bapak Effendi. M dan Ibu Hafisah, beserta saudara Khumairah, Ayya Maghfirah, Putri Rahmasari, dan keluarga yang senantiasa mendoakan serta mendukung penulis yang sedang melanjutkan pendidikan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
8. Informan penelitian baik dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh yaitu Bapak Muhammad Khudhari, Bapak Razinal, Ibu Naziratun Ulfa, Bapak Rahardian, Bapak Armia, Ibu Nova Syafrida, Bapak Mukhlis Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh, Ibu Nuraini Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Besar dan Ibu Eliana Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Jaya yang telah bersedia menjadi narasumber dan memberikan banyak informasi terkait dengan implementasi aplikasi APIK-20 sehingga sangat membantu penulis dalam mengolah data maupun informasi yang akan dituangkan dalam penulisan skripsi ini.
9. Sahabat seperjuangan yaitu Nuning Ifti Auliana dan Nur Adilia Sarsabilla, dan teman-teman seperjuangan yaitu Dede Yusniawati, Putri Dewi Mayasari, Rauzatul Rahmah, Riska Putri, Athifah Humaira, Uswatul Nisa, Miftahur Rahmah, dan teman-teman Unit 2 Angkatan 2019 serta rekan-rekan lainnya yang telah berkontribusi memberikan semangat, menemani

waktu luang serta memberikan dukungan, motivasi, masukan-masukan belajar kepada penulis selama delapan (8) semester berjalan ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang telah memberikan banyak bantuan. Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih mempunyai kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritikan yang dapat membangun semua pihak untuk kesempurnaan proposal penelitian ini. Semoga proposal penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca, mahasiswa dan pihak-pihak lainnya yang membutuhkan.

Banda Aceh, 22 Juni 2023
Penulis,

Ummi Hanik



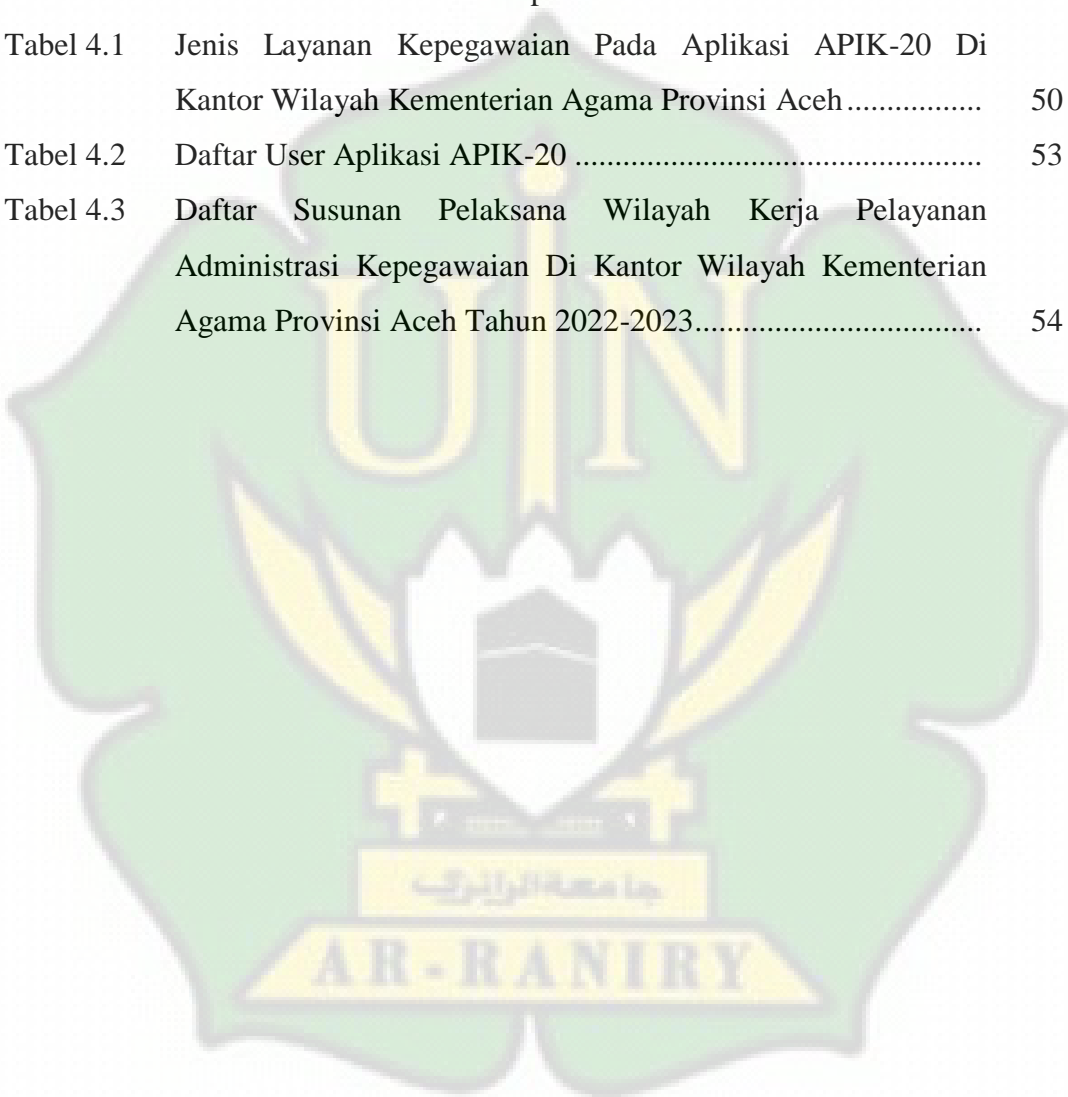
DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL	i
PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN SIDANG	iii
PERNYATAAN KEASLIAN ILMIAH	iv
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.6. Penjelasan Istilah	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Penelitian Terdahulu.....	10
2.2. Teori Implementasi Kebijakan	13
2.2.1.Faktor Implementasi Kebijakan	14
2.3. Teori Electronic Government	16
2.4. Konsep APIK-20	19
2.4.1. Perkembangan Aplikasi APIK-20	22
2.4.2. Regulasi APIK-20	24
2.4.3. Manfaat Aplikasi APIK-20.....	24
2.4.4. Rancangan dan Spesifikasi Teknis APIK-20 Versi 2.0..	26
2.4.5. Konten APIK-20 versi 2.0	28
2.5.Kerangka Pemikiran	32

BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1. Pendekatan Penelitian.....	33
3.2. Fokus Penelitian	34
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
3.4. Jenis dan Sumber Data	35
3.5. Informan Penelitian	37
3.6. Teknik Pengumpulan Data	42
3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	44
3.8. Teknik Analisis Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1. Gambaran Umum Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh	46
4.1.2. Kedudukan, Tugas dan Fungsi	46
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan	50
4.2.1. Implementasi Aplikasi Pelayanan dan Informasi Kepegawaian (APIK-20) Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh.....	50
4.2.1.1. Faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan	55
4.2.1.2. E-Government Quality	65
4.2.2. Faktor Pendukung Dalam Implementasi Aplikasi APIK- 20 Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh	74
4.2.3. Faktor Penghambat Dalam Implementasi Aplikasi APIK-20 Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh.....	78
BAB V PENUTUP	84
5.1. Kesimpulan	84
5.2. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	88
DAFTAR LAMPIRAN	91
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	113
.....	

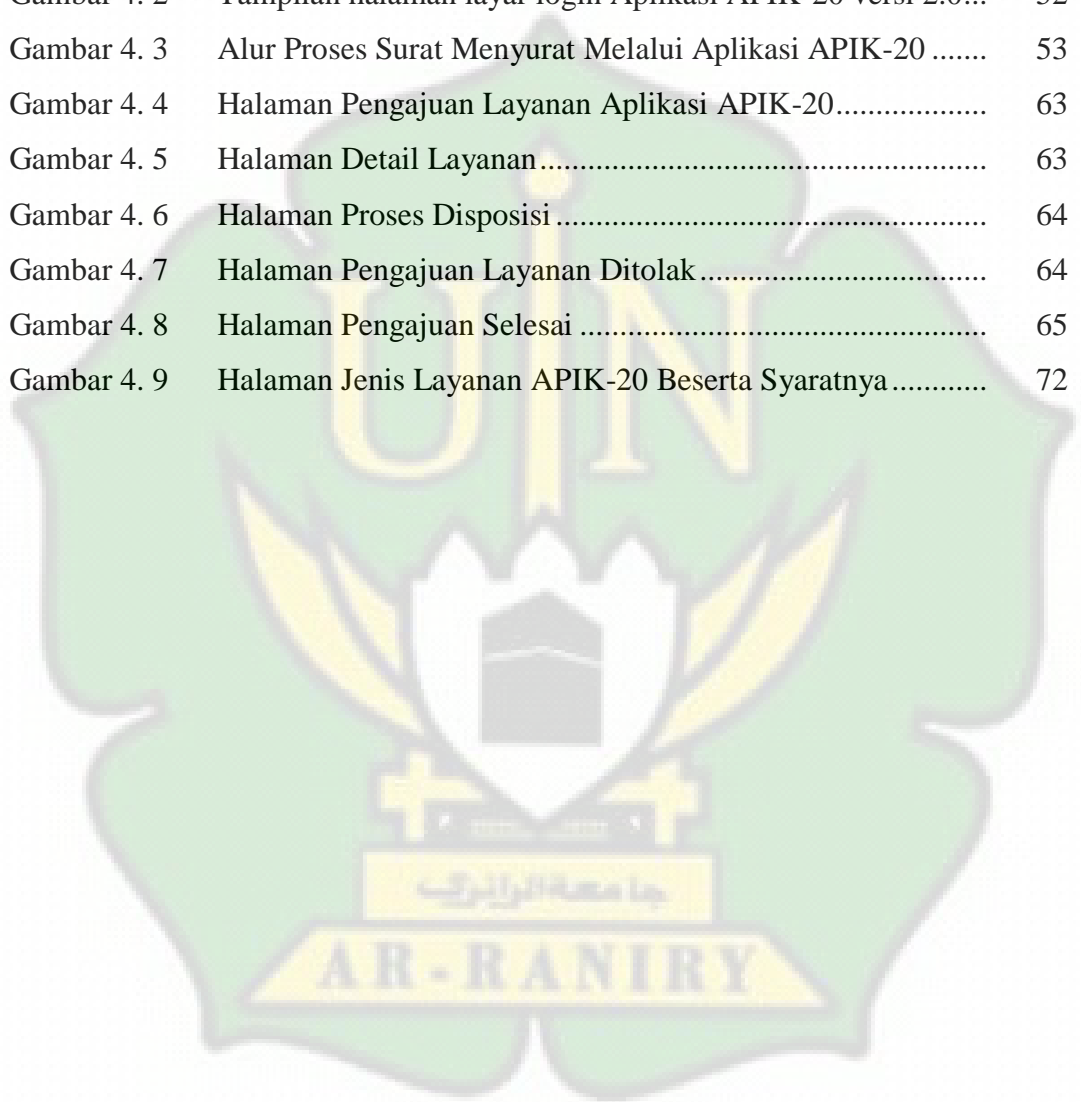
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbedaan Spesifikasi Teknis dan Konten APIK-20 versi 1.030	
Tabel 3.1	Dimensi dan Indikator Implementasi Aplikasi APIK-20	34
Tabel 3.2	Informan Penelitian Pada Aplikasi APIK-20.....	37
Tabel 4.1	Jenis Layanan Kepegawaian Pada Aplikasi APIK-20 Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh.....	50
Tabel 4.2	Daftar User Aplikasi APIK-20	53
Tabel 4.3	Daftar Susunan Pelaksana Wilayah Kerja Pelayanan Administrasi Kepegawaian Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh Tahun 2022-2023.....	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1	Website resmi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh.....	48
Gambar 4. 2	Tampilan halaman layar login Aplikasi APIK-20 versi 2.0...	52
Gambar 4. 3	Alur Proses Surat Menyurat Melalui Aplikasi APIK-20	53
Gambar 4. 4	Halaman Pengajuan Layanan Aplikasi APIK-20.....	63
Gambar 4. 5	Halaman Detail Layanan.....	63
Gambar 4. 6	Halaman Proses Disposisi	64
Gambar 4. 7	Halaman Pengajuan Layanan Ditolak	64
Gambar 4. 8	Halaman Pengajuan Selesai	65
Gambar 4. 9	Halaman Jenis Layanan APIK-20 Beserta Syaratnya	72



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Struktur Organisasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh	91
Lampiran 2	Keputusan Kepala Biro Hubungan Masyarakat Data dan Informasi Kementerian Agama Republik Indonesia Nomor: B 123-09/B.VIII/HK.00.5/05/2023 Tentang Standar Pelayanan Informasi.....	92
Lampiran 3	Surat Keputusan Pembimbing Skripsi.....	98
Lampiran 4	Surat Penelitian Ilmiah Mahasiswa	99
Lampiran 5	Surat Pemberian Izin Penelitian	100
Lampiran 6	Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian Ilmiah Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh.....	101
Lampiran 7	Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian Ilmiah Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh.....	102
Lampiran 8	Panduan Wawancara	103
Lampiran 9	Dokumentasi Penelitian.....	106

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Badan Kepegawaian Negara (BKN) mendata bahwa jumlah keseluruhan PNS di Indonesia pada bulan Juli 2022 sebanyak 3.992.766 orang, dari jumlah itu sebanyak 963.171 PNS berada di instansi pusat, sementara 3.029.595 lainnya berada di instansi daerah. Dari total jumlah itu pula terdapat 1.476.137 PNS yang berusia 51-60 tahun, sementara PNS berusia 41-60 tahun sebesar 1.245.421 orang, sementara rentang usia 18-40 tahun sebesar 1.234.328 orang.¹

Begitu juga dengan jumlah PNS di Kantor Pusat Kementerian Agama RI pada tahun 2023 sebanyak 2631 orang.² Jumlah PNS di Kantor Wilayah Kementerian Agama RI pada tahun 2023 sebanyak 205597 orang.³ Jumlah PNS di Kantor Kementerian Agama Provinsi pada tahun 2022 sebanyak 15418 orang. Dari total jumlah PNS tersebut rata-rata berusia 20-60 tahun. Mengingat banyaknya jumlah PNS yang tersebar di Indonesia membuat munculnya permasalahan di kepegawaian salah satunya terkait dengan kebutuhan pegawai terutama kebutuhan dalam pelayanan administrasi kepegawaian, mengingat dengan rentang usia pegawai saat ini kebanyakan jumlah PNS yang usianya di atas 50 tahun lebih mendominasi sehingga

¹ Diakses melalui www.cnnindonesia.com/nasional/20220725193720-20-825988/bkn-buka-suara-soal-jumlah-pns-akan-turun-drastis

² Diakses melalui <https://satudata.kemenag.go.id/dataset/detail/jumlah-pns-menurut-unit-kerja-dan-rentang-usia> pada tanggal 02 Agustus 2023

³ Diakses melalui <https://satudata.kemenag.go.id/dataset/detail/jumlah-pns-kantor-wilayah-kementerian-agama-menurut-usia> pada tanggal 02 Agustus 2023

kendala pun muncul seperti minimnya pengetahuan dan partisipasi pegawai terhadap penggunaan aplikasi ini sehingga tidak semua pegawai yang berusia 50 ke atas dapat menggunakan aplikasi yang berbasis digital tersebut. Untuk mempermudah pekerjaan pegawai maka Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh menghadirkan salah satu inovasi yaitu aplikasi APIK-20. Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). SPBE ditujukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih agar tidak terjadinya grativikasi, efektif segala layanan dapat dilayani dengan cepat dan tepat, transparan informasi bersifat terbuka dan mudah untuk di konsumsi oleh pegawai sehingga dapat menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya.⁴

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh telah meluncurkan Aplikasi Pelayanan dan Informasi Kepegawaian (APIK-20) di Bidang Kepegawaian. Aplikasi APIK-20 adalah aplikasi surat masuk dan surat keluar yang dapat digunakan Kementerian Agama Kabupaten/Kota untuk mengusul berkas yang menyangkut tentang kepegawaian. Aplikasi APIK-20 merupakan program inovasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh sebagai bagian dari transformasi pelayanan dari era manual ke sistem digital, yang bertujuan untuk memaksimalkan peningkatan terhadap layanan kepegawaian kepada PNS di lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi

⁴ Diakses melalui <https://diskominfo.kedirikab.go.id/baca/apa-itu-spbe-di-pemerintahan>

Aceh. Secara umum untuk saat ini ada tiga kategori layanan yang dapat dilakukan melalui sistem APIK-20 meliputi :

1. Layanan Administrasi Persuratan Kepegawaian secara Digital dan Terintegrasi
2. Layanan Informasi Kepegawaian secara Digital
3. Layanan Arsip Kepegawaian secara Digital

Aplikasi APIK-20 ini memiliki 30 jenis layanan yang telah dilayani melalui aplikasi APIK-20 mulai dari tahun 2020 sampai dengan 2022. Layanan tersebut diterima oleh pihak Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) seperti layanan tentang Konsultasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Legalisasi Ijazah, Konsultasi Wakaf dan jenis layanan lainnya, sedangkan layanan yang diterima oleh Petugas Umum yaitu seperti layanan Kenaikan Pangkat, Rekomendasi Kartu Izin Tinggal Terbatas di Bidang Agama, Rekomendasi Izin Mempekerjakan Tenaga Asing di Bidang Agama, dan jenis layanan lainnya.

Pada tahun 2020 aplikasi APIK-20 sudah aktif diimplementasikan, namun aplikasi APIK-20 ini telah melakukan penyempurnaan kembali di tahun 2022 agar semua berkas dan dokumen Aparatur Sipil Negara (ASN) dapat diarsipkan dengan baik.⁵ Aplikasi ini dilahirkan karena banyaknya keluhan para Aparatur Sipil Negara (ASN) salah satunya mengenai permasalahan pengurusan usulan layanan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang membutuhkan waktu yang cukup lama, mulai dari pengurusan berkas dan lain sebagainya,

⁵ Wawancara dengan Programmer Subbag Kepegawaian dan Hukum Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh Pada Tanggal 19 Mei 2023

kemudian dari segi biaya juga tidak efisien, seperti Aparatur Sipil Negara (ASN) yang dari Aceh Singkil atau Aceh Tenggara mengurus bahan atau berkas tersebut harus ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh, hal ini terjadi dikarenakan pengiriman berkasnya masih menggunakan cara yang manual sehingga menjadi tidak fleksibel, kemungkinan terbesarnya berkas Aparatur Sipil Negara (ASN) tersebut akan terbengkalai dan mudah hilang secara otomatis pengusulan usulan layanan Aparatur Sipil Negara (ASN) tersebut menjadi tertunda.⁶

Demi terselenggaranya tata kelola pemerintahan dan memperbaiki pelayanan publik agar menjadi lebih baik, maka pemerintah saat ini perlu membangun e-government, tujuannya untuk pembentukan jaringan dan transaksi layanan publik yang tidak dibatasi dengan sekat, waktu dan lokasi, serta dengan biaya yang terjangkau. E-Government di Indonesia didasari oleh Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional tentang pengembangan e-government di mana di dalamnya berisi perintah untuk seluruh kepala daerah agar dapat memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan dan mendistribusikan informasi dan pelayanan publik.⁷ Menurut definisi *World Bank*, e-government adalah penggunaan teknologi informasi

⁶ *Tingkatkan Layanan Kepegawaian Kemenag Aceh Luncurkan APIK-20*, diakses melalui <https://www.acehportal.com/news/tingkatkan-layanan-kepegawaian-kemenag-aceh-luncurkan-apik-20/index.html>

⁷ Faria Ruhana, *Implementasi SIMPEG Dalam Kerangka Tertib Administrasi Kepegawaian Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Magetan, Provinsi Jawa Timur*, (Mageta: Institut Pemerintahan Dalam Negeri, 2019) Hal 12

oleh badan-badan yang memiliki kemampuan untuk mewujudkan hubungan warga negara, pelaku bisnis dan lembaga pemerintahan.⁸

Dengan hadirnya aplikasi APIK-20 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh dapat memudahkan para Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pengurusan administrasi kepegawaian, mengurangi banyaknya pemakaian kertas atau print out, serta dapat memangkas birokrasi. Aplikasi APIK-20 ini hanya di miliki oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh yang telah terintegrasi dengan Biro Kepegawaian Kementerian Agama RI sehingga pengusulan layanan Aparatur Sipil Negara (ASN) semakin mudah, cepat dan tidak tertunda. Aplikasi APIK-20 berfungsi mendigitalisasi seluruh proses pelayanan administrasi kepegawaian. Dengan demikian, tidak perlu lagi ada orang daerah yang datang ke Kantor Wilayah untuk mengurus administrasi kepegawaian, akan tetapi para Aparatur Sipil Negara (ASN) cukup mengakses aplikasi APIK-20 tersebut dan mengupload bahan yang di butuhkan, disposisi surat pun dilakukan secara digital sehingga menjadi lebih, efektif, efisien, transparan dan akuntabel.⁹

Dari pemaparan latar belakang di atas, maka dapat di simpulkan bahwa peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam tentang permasalahan yang muncul dalam implementasi aplikasi APIK-20 serta faktor penghambat dan

⁹ Noviana Safitri. *Kajian Faktor Sukses Implementasi E-Government Studi Kasus Di Pemerintah Kota Magelang*, (Magelang:Universitas Tidar Magelang, 2019) Hal 23
Tingkatkan Layanan Administrasi KepegawaianKemenag Aceh Luncurkan APIK-20, diakses melalui <https://aceh.kemenag.go.id/berita/512888/tingkatkan-layanan-administrasi-kepegawaian-kemenag-aceh-luncurkan-apik-20>

faktor pendukung pada aplikasi APIK-20 dalam mewujudkan reformasi birokrasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, sebagaimana yang telah peneliti kemukakan, maka masalah yang dapat diidentifikasi yaitu sebagai berikut :

1. Apa permasalahan yang muncul setelah aplikasi APIK-20 ini diluncurkan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh?
2. Apa faktor penghambat dan faktor pendukung dalam implementasi aplikasi APIK-20 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh?

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah sebagaimana dikemukakan di atas, maka rumusan masalah yang akan diungkapkan melalui penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi aplikasi APIK-20 dalam mewujudkan reformasi birokrasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh ?
2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam implementasi aplikasi APIK-20 dalam mewujudkan reformasi birokrasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui implementasi aplikasi APIK-20 dalam mewujudkan reformasi birokrasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung dalam aplikasi APIK-20 dalam mewujudkan reformasi birokrasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis diantaranya sebagai berikut :

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini di harapkan dapat menambah khazanah pengetahuan dan keilmuan khususnya dalam kajian Studi Ilmu Administrasi Negara dan penelitian ini juga dapat menjadi pengetahuan dan pemahaman baru bagi peneliti, serta dapat menjadi bahan referensi atau rujukan bagi mahasiswa lain dalam melakukan penelitian selanjutnya (APIK-20) dalam mewujudkan reformasi birokrasi Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk para praktisi Ilmu Administrasi Negara, dosen serta akademisi pada studi Ilmu Administrasi Negara dan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh.

1.6. Penjelasan Istilah

1. Aplikasi adalah suatu alat dalam program pemerintah yang siap pakai dalam kegiatan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dengan menggunakan komputer maupun android untuk mengurangi terjadinya penyalahgunaan wewenang agar dapat

memangkas birokrasi, dapat mempercepat layanan, menciptakan keakuratan data, kepercayaan, kehandalan serta menjadi lebih efektif, efisien, transparan sehingga dapat memecahkan suatu hambatan atau permasalahan yang terjadi dan dapat mewujudkan reformasi birokrasi dalam kegiatan pemerintahan.¹⁰

2. Implementasi adalah tahapan dalam suatu kebijakan publik, yang pada dasarnya implementasi ini diterapkan setelah sebuah kebijakan telah ditetapkan. Implementasi merupakan kegiatan-kegiatan yang dilakukan dengan tujuan menjadikan kebijakan yang sudah diterapkan terhadap masyarakat yang pada akhirnya kebijakan-kebijakan itu dapat menciptakan tujuan dan hasil yang sesuai dengan yang telah ditentukan.¹¹
3. Reformasi Birokrasi merupakan suatu dinamika-dinamika yang signifikan terhadap unsur-unsur birokrasi yaitu seperti sumber daya manusia aparatur, kelembagaan atau organisasi, pengawasan, akuntabilitas aparatur, dan pelayanan publik. Pelaksanaan reformasi birokrasi merupakan suatu proses yang berkelanjutan secara sistematis demi terselenggaranya pelayanan pemerintah yang bersih, profesional, dapat menciptakan good governance dan mencegah terjadinya korupsi.

¹⁰ Diakses melalui <http://repository.upnjatim.ac.id/12024/3/18082010021.-bab2.pdf> pada tanggal 03 Juli 2023

¹¹ Karmanis, Karjono. 2020. *Analisis Implementasi Kebijakan Publik*. Semarang: CV. Pilar Nusantara. Hal 1

Salah satu agenda reformasi birokrasi ialah melakukan pembaharuan terhadap pelayanan publik agar menjadi lebih efektif dan efisien.¹²



¹² Trio Saputra, Widia Astuti. 2018. *Suara Pelayanan Publik (Reformasi Birokrasi Melalui Inovasi Pelayanan Publik)*. CV. Jakad Publishing Surabaya. Hal 5, 6, 7.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang aplikasi APIK-20 dalam mewujudkan reformasi birokrasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh belum adayang melakukan sebelumnya. Namun ada beberapa penelitian yang memiliki konsep yang hampir mempunyai kesamaan dengan penelitian ini, beberapa penelitian tersebut telah dikaji sebelumnya yaitu sebagai berikut :

1. Skripsi Ventica Cardea, yang berjudul “Efektivitas Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Dalam Pengurusan Dokumen Kepegawaian Pada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru”. Metode penelitian yang digunakan yaitu jenis pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebelum penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) pada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru mengenai belum diintegrasikannya dan informasi atau data PNS antara satu dengan yang lain sehingga dapat menyebabkan terjadinya duplikasi data yang kemudian mengakibatkan inefisiensi terkait dengan permasalahan kepegawaian, banyaknya jumlah PNS yang harus dilayani yang datang dari masing-masing provinsi sehingga banyaknya jumlah usulan berkas masuk, banyak data pegawai yang harus ditangani dan alur pelayanan kesannya menjadi rumit sedangkan pekerjaan harus diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Penerapan SAPK

di Kantor Regional XII BKN Pekanbaru telah berlangsung pada tahun 2011, bahwa penerapan SAPK pada awal-awal tahun tersebut belum berjalan sepenuhnya dikarenakan awal pemakaian SAPK belum dapat dioperasikan oleh pegawai sehingga membutuhkan sosialisasi dan pelatihan dalam megoperasikan SAPK tersebut.¹³

2. Skripsi Rizky Aulia yang berjudul “Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Takalar”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang menggambarkan realita di balik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas dengan menjelaskan sedetail mungkin objek dan masalah penelitian berdasarkan fakta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Takalar memiliki beberapa permasalahan yaitu sistem pelayanan administrasi dan manajemen kepegawaian belum optimal yang dianggap masih ribet dan lambat, sistem pengolahan data-data dokumen kepegawaian untuk pelayanan kepegawaian untuk pelayanan sebagian besar pengelolaannya masih secara manual, sehingga dianggap kurang efektif.¹⁴
3. Skripsi Astri Nurdianik yang berjudul “Pelaksanaan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat (Studi Pada Kantor Badan Kepegawaian dan

¹³

Ventica Cardea. *Efektivitas Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Dalam Pengurusan Dokumen Kepegawaian Pada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru*. (Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, 2021)

Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Batu)”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata setiap tahunnya kantor BKPSDM Kota Batu menerima berkas usulan kenaikan pangkat 800 berkas, banyaknya berkas usulan yang masuk ke kantor BKPSDM Kota Batu harus melalui proses verifikasi berkas sebelum dikirim ke Kanreg II BKN, BKD tingkat provinsi maupun BKN pusat, proses verifikasi berkas ini dilakukan secara manual yaitu satu persatu berkas usulan kenaikan pangkat diverifikasi oleh pegawai yang membidangi, banyaknya berkas yang masuk tentunya membutuhkan waktu yang cukup lama untuk proses verifikasinya, belum lagi jika terdapat berkas usulan yang belum lengkap maka berkas akan dikembalikan ke OPD yang bersangkutan¹⁵

Dari tiga hasil penelitian terdahulu di atas, maka dapat disimpulkan bahwa yang membedakan antara tiga jenis skripsi tersebut dengan penelitian tentang aplikasi APIK-20 dalam mewujudkan reformasi birokrasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh yaitu hasil penelitian ini membahas tentang adanya sebuah inovasi melalui penerapan sebuah sistem aplikasi yaitu aplikasi APIK-20 guna untuk

¹⁵

Astri Nurdianik. *Pelaksanaan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat (Studi pada Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Batu)*, (Malang: Universitas Brawijaya, 2019) Hal 31, Inpres RI No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Electronic Government

melihat sejauh mana perkembangan dalam implementasi aplikasi APIK-20 baik sebelum maupun sesudah diluncurkannya aplikasi APIK-20 dalam mewujudkan reformasi birokrasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh.

Sedangkan yang menjadi perbedaan dari referensi penelitian terdahulu di atas yaitu membahas tentang permasalahan-permasalahan yang terkait dengan dokumen-dokumen kepegawaian yang masih berbasis manual sehingga perlu adanya Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK).

2.2. Teori Implementasi Kebijakan

Menurut Nugroho, implementasi kebijakan yaitu sebuah strategi yang dilakukan sehingga suatu kebijakan terselenggara dengan baik untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Agar dapat menjalankan kebijakan publik ini, terdapat dua langkah pilihan yaitu dengan cara langsung melaksanakannya baik dalam bentuk program kebijakan atau melalui langkah memformulasikan kebijakan turunan dari suatu kebijakan tersebut.¹⁶ Implementasi kebijakan adalah suatu aktivitas yang bersifat tertulis guna untuk memenuhi ketentuan-ketentuan yang telah ditentukan yang berupa program dari pemerintah yang mempunyai output secara nyata. Adapun proses implementasi kebijakan di lihat dari segi output kebijakan yang di tujukan kepada kelompok-kelompok tertentu terkait dengan kebijakan tersebut serta untuk melihat apakah kebijakan tersebut dapat dijalankan dengan semestinya sehingga dapat dievaluasi, baik kebijakan tersebut berhasil di jalankan maupun sebaliknya.

¹⁶ Skripsi A.Rahmawati. *Implementasi Kebijakan Program Pengembangan Komoditas Pada Kawasan Strategi Di Kabupaten Bone*, (Universitas Muhammadiyah Makassar, 2020) Hal 8

Adapun implementasi kebijakan dilaksanakan dalam dua wujud yaitu wujud dari adanya program dan wujud dari kebijakan publik tambahan. Implementasi kebijakan ini adalah wujud dari suatu program yang dijadikan sebuah proyek di berbagai kegiatan pelaksanaan. Implementasi kebijakan publik diwujudkan dalam bentuk kebijakan Undang-Undang atau Perdaya ialah jenis implementasi kebijakan yang membutuhkan penjelasan atau sebagai peraturan pelaksanaan. Implementasi kebijakan tersebut secara operasional yaitu sebagai berikut adanya Keputusan Presiden, Instruksi Presiden, Keputusan Menteri, Keputusan Kepala Daerah, Keputusan Dinas dan lain sebagainya.¹⁷

2.2.1. Faktor Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan adalah jenjang-jenjang yang berada di antara perumusan kebijakan dan hasil atau konsekuensi (*Out put dan Out comes*) yang di timbulkan oleh suatu kebijakan. Menurut George C. Edward II, ada empat faktor yang saling mempengaruhi dalam implementasi kebijakan yaitu:

a. Komunikasi (*Communication*)

Komunikasi adalah interaksi antara satu pihak dengan pihak lainnya apabila komunikasi tersebut dapat berjalan dengan baik maka penyelenggaraan pemerintahan dapat berjalan dengan baik, namun apabila komunikasi yang terjadi tidak baik maka akan menimbulkan dampak buruk bagi pelaksanaan kebijakan. Adapun dimensi

¹⁷ Skripsi Febi Dwi Andyani. *Implementasi Kebijakan Publik (Studi Pada Kartu Sehat Bekasi Tahun 2017 dan 2018)*. (Bekasi: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2020) Hal 17

komunikasi yang mempengaruhi kebijakan publik yaitu transmisi, konsistensi, dan kejelasan.

b. Sumber Daya (*Resources*)

Sumber daya adalah ketersediaan sumber daya yang memadai baik dari segi manusia maupun sarana dan prasarana lainnya yang mendukung pelaksanaan kebijakan sehingga dapat terselenggara dengan baik, konsisten dan efektif. Agar pelaksanaan kebijakan publik dapat dijalankan dengan semestinya yang di dukung dengan adanya staf yang memadai, kewenangan, informasi, anggaran dan fasilitas pendukung lainnya.

c. Disposisi

Disposisi adalah sikap pelaksana dalam memberikan layanan kepada publik, apabila pelaksana kebijakan mempunyai kepribadian yang baik, maka kebijakan dapat dijalankan dengan baik. Namun sebaliknya apabila pelaksana tidak mempunyai sikap atau cara merespon dengan memberikan tanggapan yang tidak baik hal ini juga mempengaruhi proses pelaksanaan kebijakan sehingga menjadi tidak efektif dan efisien.

d. Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*)

Struktur birokrasi adalah kewenangan yang di miliki oleh setiap pelaksana kebijakan untuk menjalankan tanggung jawabnya sesuai dengan tupoksi yang telah ditentukan dalam suatu pemerintahan yang

sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur (SOP)* yang telah ada dalam sebuah kebijakan.¹⁸

2.3. Teori Electronic Government

Secara umum E-Government dapat di definisikan sebagai penggunaan Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) sebagai penunjang kegiatan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam suatu pemerintahan. Menurut *World Bank* mendefinisikan e-Government sebagai penggunaan TIK oleh institusi pemerintah seperti WAN, internet, mobile computing yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan pihak yang terkait dengan pemerintah. Menurut UN ASPA, e-government merupakan pemanfaatan internet dan World Wide Web untuk memberikan informasi dan layanan pemerintah kepada warga negara.¹⁹

Menurut Muganda dan Van Belle, E-Government adalah suatu cara kerja dalam menyediakan jasa pemerintah yang berbasis elektronik dengan menggunakan infrastruktur internet maupun jaringan guna meminimalisir serta mengurangi dokumen yang bersifat fisik beralih menggunakan aplikasi yang berbasis digital agar dapat meningkatkan fungsi penyelenggaraan pemerintah sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan.²⁰

¹⁸ Ravyansah, Sukarman Purba, Bambang Irawan, et.al., 2022. *Kebijakan Publik*. Padang Sumatera Barat: PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI. Hal 24-25

¹⁹ Darmawan Napitupulu, Muhammad Ridwan Lubis, Erika Revida, et.al., 2020. *E-Government Implementasi, Strategi & Inovasi*. Yayasan Kita Menulis. Hal 3-4

²⁰ Marthinus Mandagi. 2019. *E-Government Dalam Konteks Pelayanan Publik*. Jawa Tengah. Penerbit Lakcisha (Anggota IKAPI No.181/JTE/2019). Hal 26

Berdasarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan Electronic Government, dijelaskan bahwa dalam pengembangan electronic government yaitu sebagai salah satu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Oleh karena itu electronic government merupakan sesuatu yang perlu dan harus dilakukan oleh organisasi pemerintahan untuk dapat mengaplikasikan layanan pemerintahan melalui sistem informasi berbasis web.²¹

Kualitas pelayanan elektronik (e-GovQual) menurut Papadomichelaki dan Mentzas tersebut meliputi :

1. *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Dimensi kemudahan penggunaan yaitu adanya kemudahan dalam sebuah pelayanan elektronik yang dapat di rasakan oleh pengguna sehingga penggunaannya dapat digunakan secara fleksibel dan dapat membantu pengguna dalam menggunakannya.

2. *Trust* (Kepercayaan)

Dimensi kepercayaan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk menciptakan kepercayaan terhadap masyarakat melalui e-government terkait dengan kebebasan dari resiko bahaya ancaman atau kerugian selama proses e-service, kepercayaan dibutuhkan bagi setiap organisasi baik sektor pemerintahan maupun swasta dalam memberikan pelayanan kepada

²¹ Selvi Rianti, Zaili Rusli, dan Febri Yuliani, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Panam Pekanbaru: Universitas Riau, 2019 Hal 414-415

masyarakat khususnya kepercayaan dari pelayanan yang berbasis elektronik sehingga pemohon kurang merasakan kenyamanan atau munculnya rasa kekhawatiran sehingga tingkat kepercayaannya tersebut menjadi berkurang.

3. *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan adalah sebuah wujud dalam memberikan pelayanan publik yang baik ialah dapat menciptakan pelayanan yang cepat, tepat dan dapat di handle dengan baik. Oleh karena itu, sebuah inovasi pelayanan yang berbasis elektronik harus dapat memberikan kemudahan bagi pengguna dari sebelumnya sistem yang berbasis manual beralih ke sistem yang berbasis digital sehingga lebih mudah digunakan efektif dan efisien.

4. *Content and appearance* (Konten dan Penampilan)

Menciptakan pelayanan publik yang bermutu dapat dilakukan dinamika-dinamika dan perbaikan yang dapat mempengaruhi pada kualitas dan kepuasan masyarakat yaitu salah satunya adalah pelayanan yang berbasis digital atau elektronik yang memiliki tugas, wewenang dan tanggung jawab terkait dengan isi informasi (konten) dan penyajian (penampilan) yang ada didalam sistem elektornik tersebut.

5. *Citizen Support* (Pendukung)

Citizen support yaitu suatu kemampuan layanan yang dapat mempermudah dan membantu pengguna untuk meminimalisir terjadinya permasalahan atau kendala sehingga pengguna mendapatkan solusi yang tepat

dan teratasi permasalahannya dengan bijak, baik dalam mendapatkan informasi maupun kebutuhan yang di perlukan lainnya.²²

2.4. Konsep APIK-20

APIK-20 merupakan singkatan dari Aplikasi Pelayanan dan Informasi Kepegawaian, dan penyematan angka 20 pada singkatan APIK mengidentifikasi sebagai waktu kelahiran sistem tersebut, yang dibangun dan diselesaikan pada Akhir Tahun 2020. Pemberian nama APIK-20 dilakukan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh pada saat aplikasi selesai dibangun dan siap untuk dilaunching pertama kalinya di tahun 2021. Aplikasi APIK-20 adalah Aplikasi yang dibangun berbasis Website, dan konsep terbatas yang hanya dapat di akses secara online oleh user yang diberikan akses masuk ke dalam sistem tersebut, untuk peningkatan keamanan dari aplikasi ini, alamat domain telah disempurnakan di http menjadi https pada tahun 2022 ini, aplikasi tersebut dapat di akses melalui alamat resmi , APIK-20.kemenag.go.id.

Pada layanan administrasi persuratan secara digital, Aplikasi APIK telah mengakomodir 12 fungsi layanan Manajemen Pegawai, yang sebelumnya masih dilakukan secara manual. Sistem Aplikasi Layanan Kepegawaian APIK-20, telah merubah konsep pelayanan kepegawaian secara total yang sebelumnya dilakukan secara manual dan masih mengandalkan dokumen fisik, menjadi pelayanan yang dilakukan secara menyeluruh digital melalui sistem jaringan online (internet).

²² Frita Ayu Pribadi, Fitrotun Niswah. 2019. *Kualitas Pelayanan Elektronik Cepat Mule (Cepat, Tepat, Mudah dan Tidak Bertele-tele) Di Kantor Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo*, (Sidoarjo: Universitas Negeri Surabaya, 2019) Hal 4-5

Dengan sistem layanan secara online di harapkan adanya jarak dan waktu serta keberadaan pejabat di lokasi, yang selama ini menjadi salah satu kendala dan hambatan dalam percepatan penyelesaian setiap pelayanan, di harapkan dapat terselesaikan. Begitu juga penggunaan kertas dan tinta yang selama ini menjadi sebuah keharusan dalam penyelesaian pelayanan dapat dikurangi secara maksimal. Aplikasi ini juga dirancang dan didesain untuk menindak lanjuti rencana pemerintah yang akan menerapkan WFA (Work From Anywhere) bagi pegawai, karena APIK-20 telah mengintegrasikan penyelesaian surat masuk dengan opsi salah satunya penggunaan template yang langsung bisa ditandatangani secara digital oleh pimpinan. Sehingga keberadaan pegawai untuk mengerjakan pekerjaan tidak memerlukan lagi tempat khusus, seperti waktu-waktu sebelumnya, namun bisa bekerja di mana saja, dan kapan saja. Dengan peralatan komunikasi yang mendukung akses secara online yang saat ini hampir seluruhnya di miliki oleh setiap orang.

Aplikasi APIK-20 dibangun dengan interface se friendly atau sesimple mungkin juga telah mengintegrasikan berbagai konsep sistem pelayanan secara digital yang selama ini telah ada, ditambah dengan rancangan-rancangan pengembangan yang belum ataupun masih jarang dipergunakan dalam sistem pelayanan digital pada birokrasi dewasa ini, sehingga dengan gabungan berbagai fitur ditambah dengan penambahan dan pengembangan sistem di harapkan aplikasi ini dapat menjadi aplikasi yang lebih maksimal dengan berbagai content yang tersedia. Di antara menu pendukung layanan pada Aplikasi APIK-20 yang tersedia meliputi :

1. Notifikasi melalui Whats App yang di kirimkan secara otomatis oleh sistem kepada pihak pengusul dan pejabat yang di tujukan pada setiap tahapan proses penyelesaian layanan, notifikasi ini juga dipergunakan sebagai controlling dari pimpinan saat terjadi hambatan pada sebuah pelayanan, yang secara otomatis akan di kirimkan pada pimpinan secara berjenjang apabila surat tidak diproses lebih dari tiga hari.
2. Tracking terhadap surat yang diajukan oleh pengusul dengan menggunakan kode yang diberikan pada saat pengiriman surat.
3. Penggunaan API (*Aplication Programming Interface*) sebagai basis data pegawai pada aplikasi APIK-20, API yang dipergunakan berasal dari aplikasi Simpeg Kementerian Agama RI.
4. Penggunaan Barcode pada produk layanan sebagai kode notifikasi pengecekan oleh pejabat yang akan menandatangani surat tersebut.

Dalam fungsi layanan informasi kepegawaian, pegawai dan masyarakat dapat mengakses dan mengetahui secara langsung informasi-informasi kepegawaian yang di butuhkan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh, informasi kepegawaian tersebut disajikan secara langsung melalui akun pengguna juga terkoneksi dengan website aceh.kemenag.go.id. serta dapat dikoneksikan melalui layar monitor pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh, informasi tersebut dapat berupa informasi penyelesaian pelayanan yang sedang berjalan, informasi data pegawai, maupun informasi-informasi lainnya yang di sajikan secara realtime. Aplikasi APIK-20 dapat menyampaikan informasi secara khusus melalui nomor Whats

App pribadi pegawai secara langsung dengan sistem broadcast berupa informasi kenaikan gaji berkala bagi 2 minggu sebelum kenaikan gaji tersebut dilakukan, informasi pemberitahuan kenaikan pangkat 3 bulan sebelum tiba periode kenaikan pangkat dan informasi-informasi khusus lainnya untuk kepentingan pelayanan kepegawaian.

Dalam fungsi pelayanan arsip digital, aplikasi APIK-20 dapat menyajikan arsip dokumen digital untuk surat masuk dan surat keluar yang tersimpan dalam database, sehingga dokumen dapat dengan mudah dilakukan pelacakan saat di butuhkan oleh pegawai untuk berbagai kebutuhan.

2.4.1. Perkembangan Aplikasi APIK-20

Aplikasi APIK versi 1.0 merupakan rancangan awal aplikasi pelayanan kepegawaian di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh untuk memudahkan dan mewujudkan pelayanan kepegawaian yang cepat, aplikasi ini dibangun bulan Oktober Tahun 2020 dan diselesaikan pada bulan Desember 2020, pembangunan aplikasi ini dilakukan oleh pihak Konsultan IT diluar dari Kemenag, dengan konsep yang dirancang oleh Tim Kepegawaian Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh. Aplikasi APIK-20 versi 1.0 ini resmi digunakan pada bulan Februari Tahun 2021. Secara teknis aplikasi APIK-20 dibangun dengan memanfaatkan program PHP oleh Pihak Konsultan dengan penggunaan data API Simpeg sebagai basis data pegawai. Pada aplikasi APIK-20 versi 1.0 telah mengakomodir beberapa konten/menu pelayanan berupa :

1. Upload surat
2. Menu notifikasi/Tracking
3. Menu disposisi secara digital
4. Menu download surat masuk.

APIK-20 versi 2.0 adalah Aplikasi Pelayanan Kepegawaian berbasis Web yang dibangun pada bulan April Tahun 2022, berisi penyempurnaan dari Aplikasi APIK-20 versi 1.0 sebelumnya, selama implementasi APIK-20 versi 1.0 dari bulan Februari 2021 sampai dengan Januari 2022 di temukan adanya berbagai permasalahan atau kendala dan fungsional operasional, sehingga atas dasar evaluasi. Analisa program dan masukan-masukan dari satuan kerja Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota maka dirancanglah APIK-20 versi 2.0 dengan konsep penyempurnaan dan pengembangan yang mengakomodir penyelesaian dari permasalahan yang timbul pada aplikasi APIK-20 versi 1.0, pembangunan aplikasi APIK-20 versi 2.0 tidak lagi ditangani oleh pihak Konsultan IT dari luar Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh sebagaimana pada pembangunan APIK-20 versi 1.0 namun seluruh bentuk rancangan dan konsep aplikasi serta bangunan aplikasi baik dari desain, maupun source code dilakukan oleh Pegawai Fungsional dan programmer Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh.

APIK-20 versi 2.0 sudah mengakomodir beberapa fungsi pendukung yang lebih optimal dari versi sebelumnya dari segi desain dan tampilan aplikasinya sudah semakin disempurnakan sehingga lebih memudahkan pengguna dalam mengoperasionalkannya.

2.4.2. Regulasi APIK-20

Regulasi adalah peraturan-peraturan untuk mengatur dasar hukum khususnya mengenai *electronic government* salah satunya aplikasi APIK-20 di antaranya sebagai berikut :

- 1) Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Tentang Pengembangan E-Government
- 2) Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)
- 3) Keputusan Kepala Biro Hubungan Masyarakat Data dan Informasi Kementerian Agama Republik Indonesia Nomor: B 123-09/B.VIII/HK.00.5/05/2023 Tentang Standar Pelayanan Informasi

2.4.3. Manfaat Aplikasi APIK-20

Dengan adanya aplikasi APIK-20 di harapkan akan terciptanya pelayanan kepegawaian di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh dapat berjalan secara lebih maksimal, baik dari segi kecepatan penyelesaian tugas maupun transparansi dan akuntabilitas pelayanan dapat terwujud dengan baik. Ada berbagai manfaat yang dapat di rasakan langsung dengan adanya APIK-20 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh di antaranya adalah :

- 1) Penghematan biaya

Dengan adanya APIK-20 seluruh pengiriman surat dan dokumen dilakukan secara online, sehingga dapat mengurangi biaya pengiriman surat

yang sebelumnya di perlukan dalam setiap proses usulan terkait dengan pelayanan kepegawaian, begitu juga dengan adanya APIK-20 menyebabkan terjadinya penghematan anggaran perjalanan dinas yang biasanya di butuhkan untuk proses pengusulan berbagai surat-surat terkait dengan kepegawaian.

2) Penyampaian surat/dokumen dapat berlangsung dengan sangat cepat

Dengan adanya jaringan internet menyebabkan proses surat menyurat tidak lagi mengenal jarak dan waktu, usulan yang di kirimkan melalui aplikasi APIK-20 dapat di terima pada waktu yang sama oleh petugas di kantor wilayah dan adanya fasilitas validasi menyebabkan terjadinya komunikasi dua arah dalam sistem pelayanan, dokumen yang kurang lengkap dan bermasalah dapat diterima langsung oleh pihak pengusul untuk dilakukan perbaikan, sehingga interaksi dua arah dalam mekanisme pelayanan dapat berlangsung dengan baik.

3) Disposisi pimpinan tidak perlu menunggu pimpinan ada di tempat kerja

Dengan aplikasi APIK-20, pimpinan dapat memberikan disposisi langsung secara online untuk ditindak lanjuti oleh petugas kepegawaian sehingga tidak ada lagi alasan pelayanan terhambat karena ketidakterbadaan pimpinan di tempat kerja.

4) Mendukung tercipta budaya kerja dengan Sistem WFA (*Work From Anywhere*)

Aplikasi APIK-20 telah merubah fungsi pejabat fungsional kepegawaian secara tidak langsung dari pekerjaan administrasi menjadi pekerjaan analisis yang lebih mengedepankan pemikiran dan kajian, karena setiap pelaksanaan

penyelesaian tugas-tugas pejabat fungsional kepegawaian tidak lagi di sibukkan dengan pengetikan konsep-konsep surat namun memanfaatkan template yang telah tersedia pada aplikasi, sehingga pejabat kepegawaian saat ini lebih memfokuskan bisa atau tidak sebuah usulan dan atau bagaimana menindak lanjuti sebuah usulan pelayanan kepegawaian yang diajukan oleh daerah, pejabat fungsional kepegawian dapat langsung mencetak dokumen penyelesaian dengan dokumen digital berdasarkan template yang tersedia mereka hanya melakukan beberapa proses entry data, sedangkan data lainnya telah tersinkronisasi dengan database simpeg.

5) Tidak lagi adanya keluhan berkas tercecer /hilangnya usulan

Dengan aplikasi APIK-20 dokumen usulan akan tersimpan ke dalam sistem yang dapat di panggil kapanpun dan di manapun, dan setiap tahapan perjalanan proses penyelesaian tersimpan melalui sistem.

6) Menghilangkan terjadinya budaya korupsi

Dengan adanya aplikasi APIK-20 telah dapat mengurangi terjadinya interaksi langsung antara pihak pengusul dengan petugas yang melayani sehingga dengan kondisi ini di harapkan dapat mengurangi terjadinya pungutan dan tindakan lainnya.²³

2.4.4. Rancangan dan Spesifikasi Teknis APIK-20 Versi 2.0

a. Bahasa Pemograman

APIK-20 versi 2.0 dibangun dengan bahasa pemograman java scrip menggunakan platform node js berbeda dengan versi sebelumnya

²³

yang memilih PHP sebagai bahasa pemrogramannya dalam mendesain aplikasi tersebut, pemilihan node js sebagai platform pengembangan aplikasi APIK-20 mempertimbangkan beberapa kelebihan yang di tawarkan di antaranya adalah bekerja dengan konsep non blocking, bersifat open source, cepat dalam mengeksekusi kode, single treaded bersifat open source, sehingga dengan beberapa kelebihan yang ada pada node js ini di harapkan dalam perancangan dapat diselesaikan dengan cepat dan sefleksibel mungkin.

b. Database

Untuk database aplikasi APIK-20 menggunakan My SQL yang sudah sangat familiar digunakan oleh berbagai sistem aplikasi berbasis online.

c. API (*Application Programming Interface*)

Sebagaimana aplikasi APIK-20 versi 1.0 maka pada versi 2.0 ini juga masih mempertahankan konsep terintegrasi APIK-20 dengan aplikasi lain yang ada pada Kementerian Agama. Penggunaan data yang ada pada aplikasi Simpeg menjadikan penggunaan pegawai dapat dipergunakan semaksimal mungkin, walaupun pada saat ini API Simpeg terbaru terhubung dalam jalur satu arah sehingga aplikasi APIK hanya bisa menggunakan data kepegawaian dari Simpeg namun tidak bisa melakukan perubahan data Simpeg dengan data yang ada pada aplikasi APIK-20.

d. Notifikasi Whats App

Dalam aplikasi APIK-20 versi 2.0 penggunaan notifikasi dikembangkan tidak hanya untuk user pengusul dan user tujuan dari disposisi namun juga sudah bisa dilakukan sampai pada user pegawai yang mengajukan pelayanan kepegawaian sehingga tahapan penyelesaian dapat termonitor secara lebih transparan, penggunaan notifikasi pada versi 2.0 ini telah menggunakan Whats App versi berbayar sehingga dapat digunakan lebih maksimal dari versi, gratis yang sebelumnya pada aplikasi APIK-20 versi 1.0.

2.4.5. Konten APIK-20 versi 2.0

Pengembangan aplikasi APIK-20 versi 2.0 telah mengakomodir berbagai bentuk pelayanan administrasi kepegawaian secara online yang cepat, transparan dan akuntabel, juga telah menyempurnakan berbagai hambatan-hambatan yang timbul pada pengoperasian pada aplikasi APIK-20 versi 1.0, tampilan dan penggunaan aplikasi sudah dilakukan penyempurnaan sehingga di harapkan user atau pengguna dapat menggunakan aplikasi semudah mungkin dan informasi yang terdapat dalam aplikasi juga dapat mudah di pahami bagi pengguna aplikasi.

1. User Pengusul
 - a. Upload surat masuk
 - b. Tambahan nomor HP untuk notifikasi pada pemohon dan pengusul
 - c. Menu verifikasi sebelum dilakukan pengiriman
 - d. Data pemohon diambil dari API Simpeg

- e. Penambahan kapasitas upload dokumen dari 1 menjadi 3
 - f. Pengiriman surat di klasifikasikan pada 3 jenis yaitu bersifat Biasa, Rahasia dan Sangat Rahasia yang semua klasifikasi tersebut berdampak pada system secara langsung, untuk kategori Rahasia surat tidak bisa dibaca oleh pihak penerima surat namun baru bisa terbaca setelah ada disposisi oleh pimpinan untuk proses penyelesaian surat tersebut.
2. User Pengelola Surat Masuk
 - a. Menu verifikasi surat masuk
 - b. Preview dokumen surat masuk
 - c. Download surat masuk
 - d. Notifikasi pada pengusul apabila terdapat kekurangan sebagian surat yang diusulkan
 - e. Disposisi surat masuk, disposisi tunggal dan disposisi bersama pada dua akun dan penyelesaian usulan secara digital melalui template yang tersedia.
 3. Pendukung Aplikasi
 - a. Notifikasi pada setiap tahapan proses surat masuk secara system
 - b. Timeline pada user masing-masing akun
 - c. Tanda Tangan Elektronik (TTE)
 - d. Broadcast untuk pengingat KP dan KGB.²⁴

²⁴

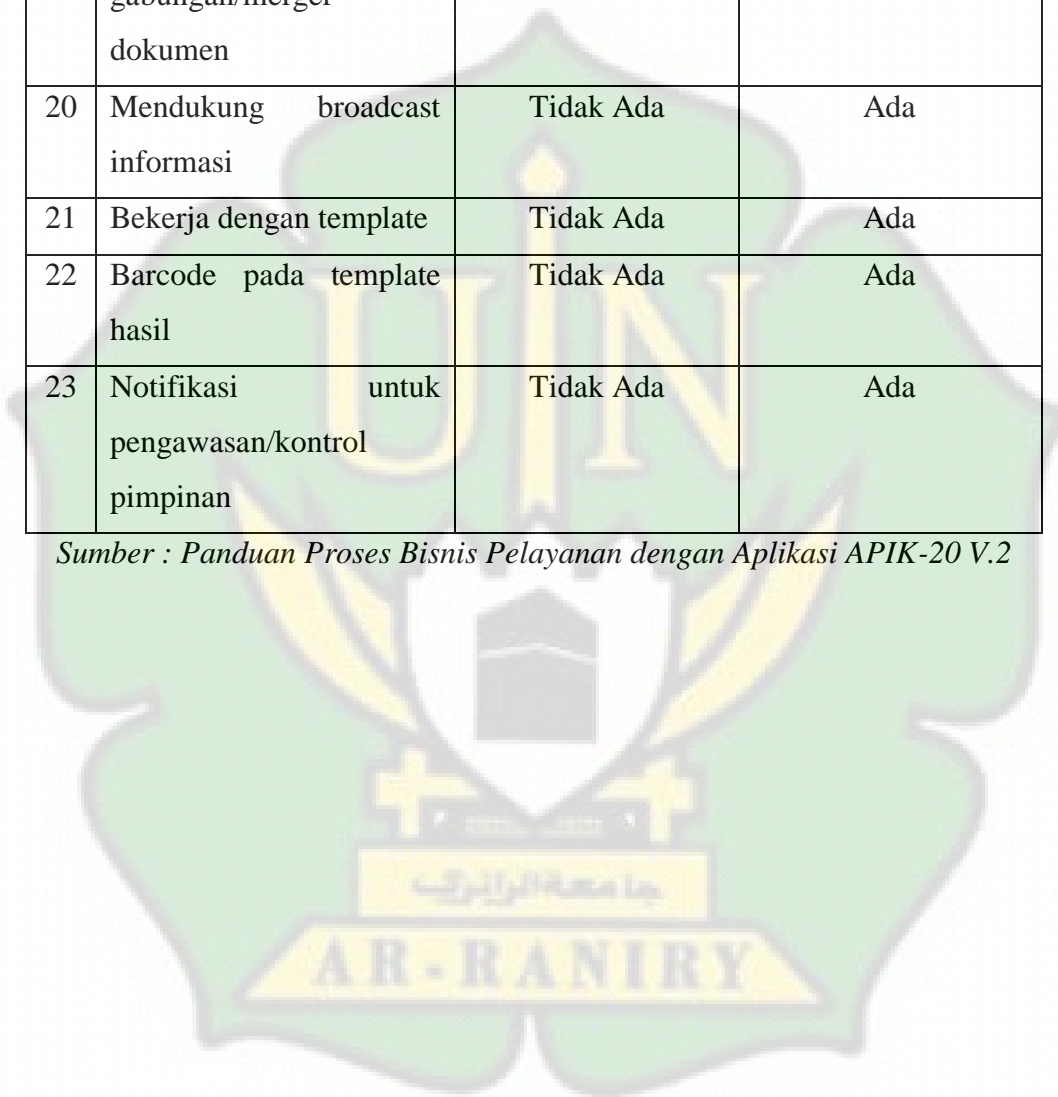
Panduan Aplikasi Pelayanan dan Informasi Kepegawaian Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh

Tabel 2.1
Perbedaan Spesifikasi Teknis dan Konten APIK-20 versi 1.0

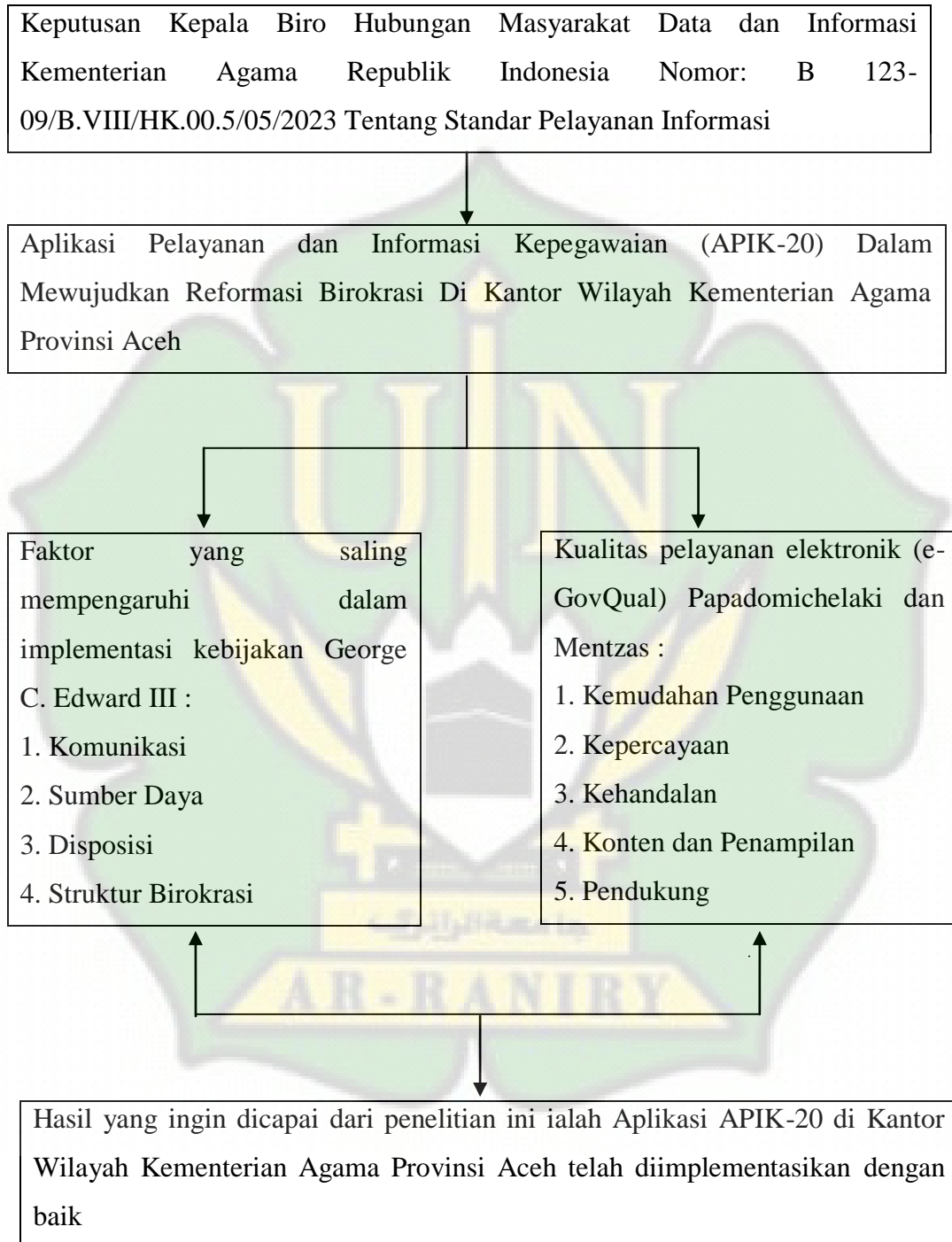
No	Uraian Sistem	APIK-20 (Versi 1.0)	APIK-20 (Versi 2.0)
1	Bahasa Pemograman	PHP	Node Js
2	Database	MySQL	MySQL
3	Frame Work	-	Vue Js
4	Kapasitas upload setiap file dokumen	1 Mb	3 Mb
5	Upload dokumen	Ada	Ada
6	Download	Ada	Ada
7	Disposisi surat	Ada	Ada
8.	Notifikasi melalui whatsapp	Ada (versi gratis)	Ada (versi bisnis)
9	Tracking dokumen	Ada (belum sempurna)	Ada
10	API (Application Programming Interface)	Ada (belum sempurna)	Ada
11	Tingkatan level surat, Biasa, Rahasia, dan Sangat Rahasia	Ada (belum sempurna)	Ada
12	Disposisi bersama	Ada (belum sempurna)	Ada
13	Preview dokumen	Tidak ada	Ada
14	Verifikasi dokumen	Tidak Ada	Ada
15	Dukungan digital signature	Tidak Ada	Ada
16	Timeline proses dokumen	Tidak Ada	Ada
17	Notifikasi tambahan	Tidak Ada	Ada

	untuk pemohon		
18	Download zip dokumen yang dikirimkan	Tidak Ada	Ada
19	Download gabungan/merger dokumen	Tidak Ada	Ada
20	Mendukung broadcast informasi	Tidak Ada	Ada
21	Bekerja dengan template	Tidak Ada	Ada
22	Barcode pada template hasil	Tidak Ada	Ada
23	Notifikasi untuk pengawasan/kontrol pimpinan	Tidak Ada	Ada

Sumber : Panduan Proses Bisnis Pelayanan dengan Aplikasi APIK-20 V.2



2.5. Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong penelitian deskriptif adalah suatu penyajian fakta untuk memberikan gambaran dalam penyajian fakta tersebut. Untuk mendapatkan informasi berdasarkan fakta dapat di lihat dari hasil wawancara, observasi dan dokumen resmi lainnya.

Sedangkan yang dimaksud dengan penelitian kualitatif yaitu suatu penelitian untuk memahami peristiwa-peristiwa tentang apa yang dialami oleh seseorang, misalnya seperti sikap dan perilaku, perspektif, motivasi, dan yang dilakukan dengan di definisikan yang ada pada suatu konteks dengan menggunakan metode-metode ilmiah. Penelitian deskriptif ini mempunyai tujuan yaitu untuk membuat definisi, gambaran secara sistematis, fakta dan keakuratan tentang fakta-fakta dan informasi-informasi terhadap peristiwa yang sedang dikaji.²⁵

Jenis penelitian deskriptif dengan metode pendekatan kualitatif digunakan dalam penelitian ini guna mendeskripsikan penyelenggaraan aplikasi APIK-20 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh, bahwa penelitian kualitatif disajikan dengan mendeskripsikan suatu fakta secara terperinci mengenai suatu fenomena yang terjadi dalam kehidupan manusia berdasarkan

²⁵ Skripsi Astri Nurdianik. Loc.Cit.

hasil observasi secara alamiah sesuai pada objek dan lokasi penelitian, serta dilakukannya wawancara informan yang tepat dari Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh sehingga dapat ditarik menjadi sebuah hasil dan kesimpulan penelitian.²⁶

3.2.Fokus Penelitian

Aplikasi APIK-20 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh dengan dimensi dan indikator sebagai berikut :

Tabel 3.1
Dimensi dan Indikator Implementasi Aplikasi APIK-20

No	Dimensi	Indikator	Sumber
1	Faktor yang saling mempengaruhi dalam implementasi kebijakan George C. Edward	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komunikasi 2. Sumber Daya 3. Disposisi 4. Struktur Birokrasi 	Ravyansah, Sukarman Purba, Bambang Irawan, et.al., 2022. Kebijakan Publik. Padang Sumatera Barat: PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.
2	Kualitas Pelayanan Elektronik (EGovQual) Papadomichelaki dan Mentzas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan Penggunaan 2. Kepercayaan 3. Keandalan 4. Konten dan Penampilan 5. Pendukung 	Frita Ayu Pribadi, Fitrotun Niswah. 2019. Kualitas Pelayanan Elektronik Cepat Mule (Cepat, Tepat, Mudah dan Tidak Bertele-tele) Di Kantor Kecamatan Tulangan Kabupaten

²⁶

Amalia Audina lupita. *Inovasi Layanan Kepegawaian Terpadu Melalui Aplikasi Sedakep (Sistem Elektronik Data Dan Kebutuhan Kepegawaian) Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman*, (Sleman: Universitas Negeri Surabaya, 2023), Vol. 11 No. 2

			Sideoarjo, (Sidparjo: Universitas Negeri Surabaya, 2019).
--	--	--	---

3.3.Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di dua tempat secara langsung dengan datang ke lokasi yang di tuju dan dua tempat lainnya dilakukan secara via online atau pesan Whats App. Adapun penelitian yang dilakukan secara langsung atau offline yaitu di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh yang beralamat di Jalan Tengku Abu Lam U No.9 Kp. Baru, Kecamatan Baiturrahman, Kota Banda Aceh, Aceh 23242. Lokasi penelitian lainnya juga dilakukan secara langsung atau offline di Kementerian Agama Kota Banda Aceh yang beralamat di Jl. Muhd Jam No.29, Banda Aceh 23242. Adapun penelitian yang dilakukan secara tidak langsung atau online yaitu dengan Aparatur Sipil Negara (ASN) selaku pengusul Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Besar dan dengan Aparatur Sipil Negara (ASN) atau selaku pengusul Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Jaya. Penelitian ini dilakukan oleh peneliti baik secara observasi, wawancara maupun dokumentasi yang bertujuan untuk mengumpulkan, mengolah dan mendeskripsikan secara rinci agar dapat di pahami oleh para pembaca lainnya.

3.4. Jenis dan Sumber Data

3.5.1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari informan penelitian yang di tuju pada saat melakukan penelitian di suatu

tempat. Untuk memperoleh data primer ini, peneliti berinteraksi secara langsung atau melakukan wawancara tatap muka dengan informan tersebut dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara terstruktur. Pada saat peneliti melakukan penelitian ini juga menggunakan sarana untuk mendukung penelitian ini seperti buku, alat tulis, alat perekam atau handphone dan kamera yang di jadikan sebagai bukti dokumentasi pada saat wawancara berlangsung.

3.5.2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari referensi atau sumber hasil penelitan seseorang yaitu melalui buku-buku, dokumen-dokumen berupa laporan tertulis, jurnal, skripsi, artikel, literasi-literasi dan peraturan-peraturan yang terkait dengan aplikasi APIK-20 dalam mewujudkan reformasi birokrasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh. Data sekunder juga dapat digunakan sebagai hipotesa dalam data penelitian terdahulu dengan aplikasi APIK-20 sehingga data-data penunjang terkait dengan aplikasi APIK-20 dapat menjadi pendukung.²⁷

3.5. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah seseorang yang mempunyai peran, mempengaruhi atau mempunyai wewenang yang di jadikan sebagai sumber informasi yang terdiri dari tiga macam informan yaitu informan kunci, informan utama dan informan tambahan gunanya untuk memudahkan peneliti

²⁷ Muhammad Nur. 2021. *Faktor Sukses Penerapan E-Government Dalam Program Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) Di Kabupaten Gowa*, (Universitas Muhammadiyah Makassar, 2021) Hal 37

dalam memilih dan menentukan sehingga memudahkan untuk mendapatkan informasi-informasi yang terkait dengan aplikasi APIK-20. Adapun beberapa informan yang ada dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

Tabel 3.2
Informan Penelitian Pada Aplikasi APIK-20

No	Informan	Jumlah	Keterangan
1	Kepala Subbag Kepegawaian dan Hukum	1	. User yang dikhususkan untuk penyelesaian pelayanan kepegawaian yang membutuhkan rekomendasi atau pertimbangan teknis dari Kepala Subbag, user tersebut yang berisi data dan upload dokumen rekomendasi Kepala Subbag yang ditujukan kepada Kepala Kantor Wilayah, Kepala Bagian Tata Usaha dan Subkordinator kepegawaian sebagai referensi dalam penyelesaian pelayanan pada tahap eksekusi. Kepala Subbag merupakan informan kunci yang mengetahui

			informasi secara menyeluruh terkait permasalahan yang terjadi dalam aplikasi APIK-20
2	Programmer	1	User yang melakukan rancangan dalam aplikasi APIK-20 apabila terjadi kendala atau hambatan maka akan dilakukannya perbaikan, pembentukan user baru maupun pembaharuan kembali begitu juga dengan penambahan fitur-fitur pelayanan yang belum terakomodir pada aplikasi APIK-20 versi 2.0 agar aplikasi APIK-20 dapat berjalan sesuai dengan tujuannya. Programmer merupakan informan utama atau aktor utama yang di jadikan sebagai sumber data primer untuk memberikan gambaran terkait fitur-fitur dan penggunaan aplikasi APIK-20.

3	Admin APIK-20	1	<p>User pengatur dari mekanisme berjalannya aplikasi sehingga dapat berjalan dengan baik, memonitoring dan memberikan konsultasi bagi pihak yang bertanya terkait informasi-informasi pada penggunaan aplikasi APIK-20. Admin merupakan informan utama sebagai sumber data primer dalam penelitian ini dalam memberikan penjejelasan atau gambaran terkait cara pengelolaan aplikasi APIK-20 untuk setiap pegawai.</p>
4	Staf Subbag Tata Usaha	1	<p>User pelaksana disposisi pada level pejabat administrator yang mengatur lalu lintas surat masuk dengan berbagai kategori apakah surat tersebut dapat diteruskan pada Kepala Kantor Wilayah atau diteruskan pada</p>

			<p>subkordinator untuk segera ditindak lanjuti sesuai kebutuhan. Staf Subbag Tata Usaha merupakan informan kunci yang memberikan informasi terkait dengan proses jalannya surat yang akan ditindak lanjuti berkas usulan layanannya baik bersifat rahasia maupun biasa.</p>
5	Pelaksana	1	<p>User eksekutor dari sebuah usulan surat masuk pada level ini berisi tindak lanjut terakhir dari sebuah pelayanan diproses atau pun tidak, dan hasilnya akan diupload kembali pada aplikasi sebagai bentuk penyelesaian akhir sehingga bisa didownload oleh pengusul dokumen yang telah diselesaikan dan telah ditandatangani oleh pejabat yang berwenang. Pelaksana adalah informan utama yang memberikan</p>

			informasi dan yang menindak lanjuti hasil atau proses dalam pengajuan layanan melalui aplikasi APIK-20
6	Pengusul (ASN Kemenag Kabupaten/Kota)	3	User pengirim/pengusul surat yang akan di kirimkan pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh dan user tersebut dipegang oleh pejabat/pelaksana kepegawaian yang berada pada Kabupaten/Kota maupun Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh. Pengusul merupakan informan tambahan yang di jadikan sebagai sumber data sekunder untuk memberikan beberapa informasi terkait dengan pendapat seseorang pada saat menggunakan aplikasi APIK-20 tersebut.

Jumlah	8 Orang	
---------------	----------------	--

3.6. Teknik Pengumpulan Data

3.5.3. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan yang sudah di sediakan dan pertanyaan yang diajukan tersebut berasal dari indikator dari teori-teori yang digunakan peneliti yang akan dikaitkan dengan aplikasi APIK-20. Wawancara dilakukan secara langsung dengan bertatap muka atau secara lisan untuk menggali lebih dalam tentang informasi-informasi yang benar-benar terjadi atau fakta yang ada pada informan yang telah ditentukan, agar peneliti dapat mengumpulkan informasi tersebut secara komprehensif sehingga dapat diolah dan disajikan menjadi sebuah informasi.

3.5.4. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan cara mengamati secara langsung fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan secara langsung untuk melihat situasi yang sedang terjadi sehingga peneliti dapat melihat dan mengamati langsung kondisi atau suasana yang ada di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh seperti melihat tata cara mengelola atau menggunakan aplikasi APIK-20 dalam mengajukan layanan administrasi kepegawaian melalui komputer pegawai, jumlah pegawai yang mengelola aplikasi APIK-20 sudah sesuai dengan kewenangan masing-masing yang terdiri dari Kepala

Subbag, Programmer, Admin atau Operator dan pegawai lainnya bertugas sebagai Pelaksana di wilayah Kementerian Agama Kabupaten/Kota yang ada di Bidang Kepegawaian dan Hukum. Peneliti secara langsung juga melihat bahwa tidak adanya ruangan khusus bagi programmer dan admin aplikasi APIK-20, masih banyaknya tumpukan kertas atau berkas arsip yang bersifat fisik berada di depan pintu masuk Bidang Kepegawaian dan Hukum dan ruangan atau wadah untuk penampungan berkas arsip yang bersifat fisik muatannya sudah penuh tidak ada muatan yang tersedia di dalam ruangan arsip, ruangan yang kecil dan sempit, sehingga menyebabkan terjadinya penumpukan berkas yang terbengkalai karena sarana dan prasarana yang belum memadai.

3.5.5. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan cara mengumpulkan beberapa data atau dokumen berupa tabel terkait dengan data-data dalam aplikasi APIK-20. Adapun peneliti mendapatkan jumlah surat masuk dan surat keluar yang sudah dilayani melalui aplikasi APIK-20 yang secara keseluruhannya dari tahun 2022 sampai dengan tahun 2023 berjumlah sebanyak 2.325 layanan. Dokumentasi juga dapat di peroleh seperti disposisi surat atau agenda surat masuk dan surat keluar secara fisik, mengambil beberapa gambar atau foto terkait dengan aplikasi APIK-20, menggunakan alat rekaman dan

menuliskan beberapa catatan berupa tulisan pada saat melakukan penelitian tersebut.²⁸

3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Triangulasi Data adalah suatu cara yang dilakukan dengan mengumpulkan data-data dengan melakukan penggabungan dari satu data dengan data yang telah ada serta melakukan pengecekan data dari berbagai referensi atau sumber dan tidak hanya berpatokan dengan satu sumber yang dilakukan dengan berbagai cara.²⁹

3.8. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman, analisis data kualitatif adalah penelitian peneliti yang dilakukan di lapangan oleh peneliti baik dari hasil wawancara, hasil pengamatan secara langsung, dokumen yang berbentuk data sehingga mempermudah publik dalam memahami dan mempelajari sehingga dapat di informasikan kepada publik. Adapun tahapan-tahapan analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman, dapat diuraikan sebagai berikut :

3.8.1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan data dengan melakukan observasi secara langsung terlebih dahulu dengan mengumpulkan data-data tersebut sehingga semua data telah tersusun secara sistematis maka akan dilakukannya reduksi data oleh peneliti.

²⁸ Skripsi A.Rahmawati. Loc.Cit.

²⁹ Diakses melalui repository.stei.ac.id. Pada tanggal 28 Juli 2023. Hal 26

3.8.2. Penyajian data (data display)

Penyajian data adalah suatu metode untuk melengkapi pembuatan proses penyajian data atau informasi yang dilakukan dengan mengumpulkan data-data berbentuk tabel, diagram maupun grafik agar lebih mudah untuk di pahami atau di mengerti.

3.8.3. Verifikasi Data/Interprestasi Data

Interpretasi data adalah penggabungan berbagai data atau informasi yang telah diolah yang dapat memberikan sebuah pemahaman atau makna terhadap data-data tersebut sehingga dapat diuraikan atau ditarik menjadi kesimpulan yang relevan.

3.8.4. Penarikan Kesimpulan (conclusion drawing)

Penarikan kesimpulan adalah langkah-langkah yang dilakukan untuk mencari, mendapatkan serta memahami suatu makna atau arti dari alur sebab dan akibat dari data-data yang telah terkumpul dengan melakukan peninjauan secara berulang kali agar dapat diambil kesimpulan yang bersifat sementara sehingga pada saat data-data tersebut telah terkumpul dengan lengkap dan memadai maka dapat dirangkum menjadi kesimpulan yang akhir yang mudah di pahami.³⁰

³⁰

Diakses melalui link https://lms.syam-ok.unm.ac.id/pluginfile.php/458566/mod_resource/content/1/PERTEMUAN%2014.%20TEKNIK%20ANALISIS%20DATA.pdf pada tanggal 13 Juni 2023

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, PMA No. 13/2012 berkedudukan di Provinsi Aceh yang berada di bawah serta bertanggung jawab kepada Menteri Agama. Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 13 Tahun 2012, susunan organisasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh terdiri atas Kepala Kantor Wilayah, Bagian Tata Usaha, Bidang Pendidikan Madrasah, Bidang Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren, Bidang Pendidikan Agama Islam, Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah, Bidang Urusan Agama Islam dan Pembinaan Syariah, Bidang Penerangan Agama Islam, Zakat dan Wakaf, Pembimbing Masyarakat Kristen, Pembimbing Masyarakat Katolik, Pembimbing Masyarakat Hindu, Pembimbing Masyarakat Buddha dan kelompok jabatan fungsional. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh mempunyai tugas untuk melaksanakan tugas dan fungsi yang ada di Kementerian Agama dalam Wilayah Aceh berdasarkan kebijakan Menteri Agama dan perundang-undangan.

Adapun Visi dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh yaitu “terwujudnya masyarakat Indonesia yang taat, beragama, rukun, cerdas, dan sejahtera lahir batin dalam rangka mewujudkan Indonesia yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian yang berlandaskan dengan gotong royong”.

(Keputusan Menteri Agama Nomor 39 Tahun 2015). Misi dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh yaitu :

- 1) Meningkatkan pemahaman dan pengamalan ajaran agama
- 2) Memantapkan kerukunan intra dan antar umat beragama
- 3) Menyediakan pelayanan kehidupan beragama yang merata dan berkualitas
- 4) Meningkatkan pemanfaatan dan kualitas pengelolaan potensi ekonomi keagamaan
- 5) Mewujudkan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berkualitas dan akuntabel
- 6) Meningkatkan akses dan kualitas pendidikan umum berciri agama, pendidikan agama pada satuan pendidikan umum, dan pendidikan keagamaan
- 7) Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, akuntabel, dan terpercaya.

(Keputusan Menteri Agama Nomor 39 Tahun 2015).

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh berlokasi di Jalan Tengku Abu Lam U No. 9, Kp. Baru, Kecamatan Baiturrahman, Kota Banda Aceh, Aceh Kode pos 232442. Untuk mendapatkan informasi tentang layanan yang ada di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh dapat diakses melalui website resmi yaitu aceh.kemenag.go.id.³¹

³¹ Diakses pada tanggal 18 Mei 2023 melalui website resmi aceh.kemenag.go.id



Gambar 4.1 Website resmi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh

Sumber: aceh.kemenag.go.id

4.1.2. Kedudukan, Tugas dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama, maka kedudukan, tugas pokok dan fungsi Kementerian Agama Provinsi adalah sebagai berikut :

1. Kedudukan

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi adalah Instansi Vertikal Kementerian Agama yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Menteri Agama.

2. Tugas Pokok

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi mempunyai tugas melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Agama dalam Wilayah Provinsi

berdasarkan Kebijakan Menteri Agama dan Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

Dalam melaksanakan tugas tersebut Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh memiliki fungsi sebagai berikut :

1. Perumusan dan penetapan visi, misi, dan kebijakan teknis di bidang pelayanan dan bimbingan kehidupan beragama kepada masyarakat di provinsi
2. Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang haji dan umrah
3. Pelayanan, bimbingan, dan pembinaan di bidang pendidikan madrasah, pendidikan agama dan keagamaan
4. Pendidikan kerukunan umat beragama
5. Perumusan kebijakan teknis di bidang pengelolaan administrasi dan informasi
6. Pengkoordinasian perencanaan, pengendalian, pengawasan dan evaluasi program
7. Pelaksanaan hubungan dengan pemerintah daerah, instansi terkait dan lembaga masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas kementerian di provinsi.³²

³² Diakses melalui website sumbar.kemenag.go.id/v2/kedudukan-tugas-dan-fungsi-kementerian-agama-provinsipada tanggal 12 Juni 2023

4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.2.1. Implementasi Aplikasi Pelayanan dan Informasi Kepegawaian (APIK-20) Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh

Aplikasi APIK-20 pertama kali diluncurkan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh pada tahun 2020 versi 1.0. Namun pada tahun 2022 Aplikasi APIK-20 telah mengalami pembaharuan menjadi versi 2.0. dikarenakan pada tahun 2020 fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi APIK-20 masih belum optimal, rancangan-rancangan yang telah di desain belum memadai sehingga perlu di upgrade kembali spesifikasi teknisnya menjadi aplikasi APIK-20 versi 2.0 Adapun jenis-jenis layanan kepegawaian di aplikasi APIK-20 versi 2.0 antara lain yaitu :

Tabel 4.1

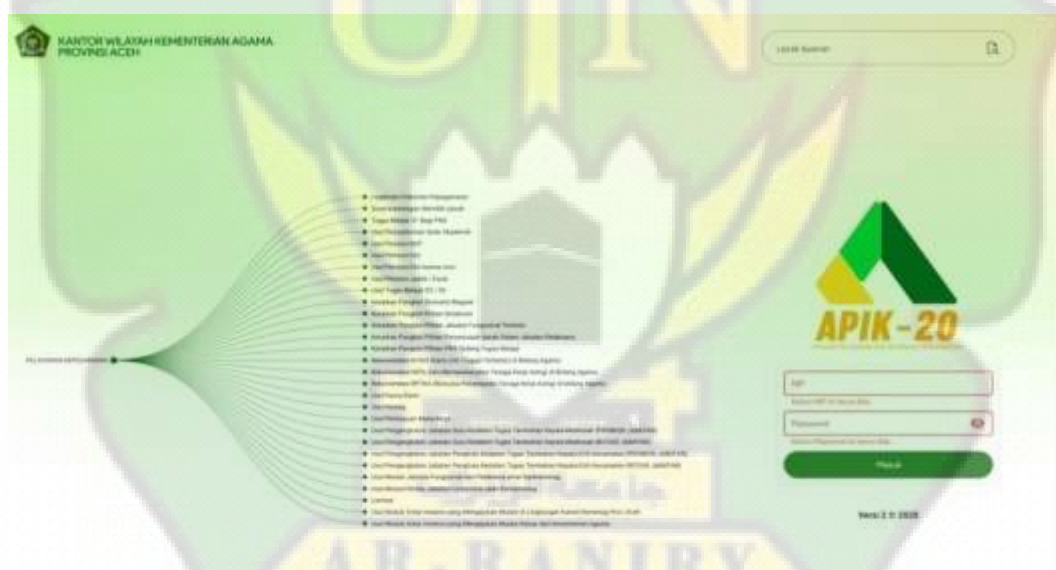
Jenis Layanan Kepegawaian Pada Aplikasi APIK-20 Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh

No	Pelayanan Kepegawaian
1	Legalisasi Dokumen Kepegawaian
2	Surat Keterangan Memiliki Ijazah
3	Tugas Belajar S1 Bagi PNS
4	Usul Pencantuman Gelar Akademik
5	Usul pensiun BUP
6	Usul Pensiun Dini
7	Usul Pensiun Dini karena Uzur
8	Usul Pensiun Janda / Duda
9	Usul Tugas Belajar S2 / S3
10	Kenaikan Pangkat Otomatis / Reguler
11	Kenaikan Pangkat Pilihan Struktural
12	Kenaikan Pangkat Pilihan Jabatan Fungsional Tertentu

13	Kenaikan Pangkat Pilihan Penyesuaian Ijazah Dalam Jabatan Pelaksana
14	Kenaikan Pangkat Pilihan PNS Sedang Tugas Belajar
15	Rekomendasi KITAS (Kartu Izin Tinggal Terbatas) di Bidang Agama
16	Rekomendasi IMTA (Izin Memperkerjakan Tenaga Kerja Asing) di Bidang Agama
17	Rekomendasi RPTKA (Rencana Penempatan Tenaga Kerja Asing) di Bidang Agama
18	Usul Karsu / Karis
19	Usul Karpeg
20	Usul Peninjauan Masa Kerja
21	Usul Pengangkatan Jabatan Guru Ke Dalam Tugas Tambahan Kepala Madrasah (PROMOSI JABATAN)
22	Usul Pengangkatan Jabatan Guru Ke Dalam Tugas Tambahan Kepala Madrasah (ROTASI JABATAN)
23	Usul Pengangkatan Jabatan Guru Ke Dalam Tugas Tambahan Kepala KUA Kecamatan (PROMOSI JABATAN)
24	Usul Pengangkatan Jabatan Guru Ke Dalam Tugas Tambahan Kepala KUA Kecamatan (PROMOSI JABATAN)
25	Usul Pengangkatan Jabatan Guru Ke Dalam Tugas Tambahan Kepala KUA Kecamatan ROTASI JABATAN)
26	Usul Mutasi Jabatan Fungsional dan Pelaksana antar Kankemenag
27	Usul Mutasi / Rotasi Jabatan Fungsional pada Kankemenag
28	Lainnya
29	Usul Mutasi Antar Instansi yang Mengajukan Mutasi di Lingkungan Kanwil Kemenag Provinsi Aceh
30	Usul Mutasi Antar Instansi yang Mengajukan Mutasi Keluar dari Kementerian Agama

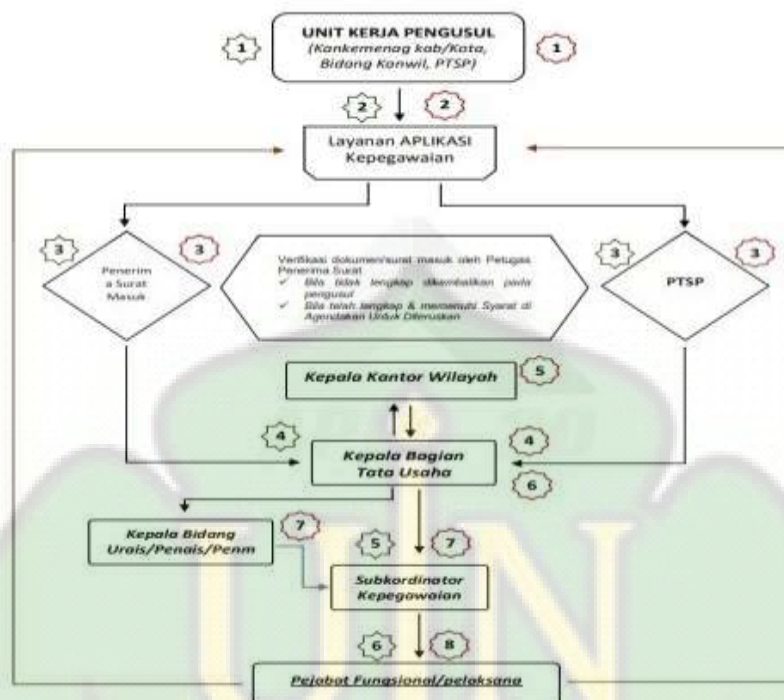
Sumber : Panduan Buku Aplikasi Pelayanan dan Informasi Kepegawaian Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh

Pelayanan pertama yang di layani melalui aplikasi APIK-20 mulai dari tanggal 25 Juli 2022 sampai dengan tahun 2023 ini secara keseluruhan sebanyak 2.325 jenis layanan yang sudah di ajukan melalui aplikasi tersebut. Jenis-jenis layanan kepegawaian di atas yang di usul oleh para Aparatur Sipil Negara (ASN) Kementerian Agama Kabupaten/Kota melalui aplikasi APIK-20 sudah aktif digunakan semua sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan oleh para Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Syarat-syarat atau ketentuan untuk mengajukan usulan layanan sudah tersedia di web resmi yaitu <https://apik-20.kemenag.go.id>



Gambar 4.2 Tampilan halaman layar login Aplikasi APIK-20 versi 2.0

Sumber : Website resmi aceh.kemenag.go.id



Gambar 4.3 Alur Proses Surat Menyurat Melalui Aplikasi APIK-20

Sumber : Panduan Proses Bisnis Pelayanan dengan Aplikasi APIK-20 V.2

Tabel 4.2
Daftar User Aplikasi APIK-20

No	User	Kategori	Jumlah
1.	Kepala Kantor Wilayah	Level I	1
2.	Kepala Bagian Tata Usaha	Level I	1
3.	Kepala Bidang	Level I	5
4.	Bidang Pada Kantor Wilayah	Level II	5
5.	Subbagian Umum dan Humas	Level II	1
6.	Subbagian Ortala dan KUB	Level II	1
7.	Subbagian Perencana dan Informasi	Level II	1
8.	Subbagian Keuangan dan IKN	Level II	1
9.	Subkordinator Kepegawaian	Level I	1
10.	Pembimas Kantor Wilayah	Level II	4
11.	Kankemenag Kabupaten/Kota	Level II	23

12.	Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	Level II	1
13.	Penerima Surat Subbag Umum	Level II	1
14.	Fungsional Analis/Pelaksana	Level II	20

Sumber : Panduan Proses Bisnis Pelayanan dengan Aplikasi APIK-20 V.2

Pengguna atau User ialah Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bertugas di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh yang mempunyai tanggung jawab sebagai pengelola atau pengguna pada aplikasi APIK-20 dan pengguna akan terfilter level kewenangannya sesuai dengan satuan kerja dan jabatannya. Adapun pengguna atau user yang telah ditentukan kewenangannya yaitu Admin APIK-20, Pengusul (pengelola kepegawaian di daerah atau pegawai atau publik, Petugas Penerima (PTSP/Petugas Subbag Umum), Pengarah/Pendesposisi (Kakanwil/Kabag TU), Pengguna pada Bagian atau Bidang atau Subbag atau Pelaksana.

Tabel 4.3

Daftar Susunan Pelaksana Wilayah Kerja Pelayanan Administrasi Kepegawaian Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh Tahun 2022-2023

No	Koordinator Wilayah	Wilayah Kerja
1	M.Ihsan, S.HI Nasruddin	Kantor Wilayah Kota Banda Aceh, Kabupaten Aceh Besar, Kota Sabang
2	Munawir, SE	Kabupaten Pidie
3	Armia, SIP	Kabupaten Bireuen
4	Mardhiah, S.Ag Muhammad Khudhari, MAP	Kabupaten Bener Meriah, Aceh Tengah, Gayo Lues
5	Nova Syafrida, ST	Kabupaten Aceh Barat, Aceh Jaya
6	Faridah, SE	Kabupaten Nagan Raya, Aceh Barat Daya, Aceh Selatan

7	Sjukri	Kabupaten Aceh Timur
8	Hamdani, SE	Kota Langsa, Kabupaten Aceh Tamiang
9	Muhajir, S.E.,M.Si.	Kabupaten Aceh Utara
10	Muksalmina, S.Sos	Kota Lhokseumawe, Kota Subulussalam
11	Feri Kurniawan, S.E	Kabupaten Pidie Jaya
12	Muhammad Chairul Saleh, S.Ag	Kabupaten Aceh Tenggara, Seumeulue, Aceh Singkil

Sumber : Staf Bidang Kepegawaian dan Hukum

4.2.1.1. Faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan

Untuk menjawab rumusan masalah pertama dalam penelitian ini yaitu bagaimana implementasi aplikasi APIK-20 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh, maka indikator yang digunakan yaitu merujuk pada teori menurut George C.Edward III yaitu sebagai berikut :

1) Komunikasi

Aplikasi APIK-20 sebuah inovasi yang dilahirkan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh untuk memudahkan para Aparatur Sipil Negara (ASN) pada saat mengajukan usulan layanan kepegawaian terutama hal ini akan memudahkan Sipil Negara (ASN) di Kemenag Kabupaten/Kota. Sebelum mulai menggunakan aplikasi APIK-20 tersebut para Sipil Negara (ASN) yang mempunyai kewenangan untuk mengelola aplikasi APIK-20 dengan mengadakan pelatihan bersama melalui via online atau digitalisasi. Dari hasil wawancara dengan Programmer Subbag Kepegawaian dan Hukum

Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh memperoleh informasi sebagai berikut :

*“Pelatihan APIK dilakukan melalui via zoom, karena prosesnya dari manual ke digital, para Aparatur Sipil Negara (ASN) dapat dengan cepat beradaptasi dengan aplikasi APIK dan apabila mengalami kendala atau kesulitan para Aparatur Sipil Negara (ASN) ini bisa berkomunikasi dan berkonsultasi dengan admin APIK, saling membantu dan sharing dengan sesama apabila ada yang belum dipahami. Apabila Aparatur Sipil Negara (ASN) dari Kementerian Agama Kabupaten/Kota yang selain dari Kota Banda Aceh tidak memahami cara penggunaannya, maka mereka dapat berkonsultasi dengan admin atau operator yang ada di daerah setempat, karena admin atau operatornya aplikasi APIK sudah tersedia di Kementerian Agama Kabupaten/Kota masing-masing pegawai”.*³³

Informasi ini dapat di peroleh dari hasil wawancara dengan Pengusul Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Jaya yaitu sebagai berikut :

*“Pada saat berkas yang diajukan tersebut hilang komunikasi yang berjalan antara Aparatur Sipil Negara (ASN) di Aceh Jaya dengan pihak aplikasi APIK di Kanwil Kemenag Aceh dapat terarah dan direspon dengan baik, semuanya dapat teratasi dengan komunikasi yang baik dengan pengelola aplikasi APIK di Kanwil. Namun semua berkas yang hilang harus diajukan kembali”.*³⁴

Informasi ini dapat di peroleh dari hasil wawancara dengan Kepala Subbag Kepegawaian dan Hukum Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh yaitu sebagai berikut :

“Sistem aplikasi APIK versi 1 dirancang kurang maksimal, karena memakai memakai programmer luar, apa yang diinginkan tidak sesuai dengan tujuan sehingga sampai ke sistemnya tidak dapat dipergunakan, akan tetapi dengan adanya programmer dari Kanwil Kemenag itu menjadi lebih bagus sehingga sinkron dan sejalan apabila ada pembaharuan dan tambahan masukan dari daerah langsung bisa di

³³ Hasil wawancara dengan Programmer Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh pada tanggal 19 Mei 2023

³⁴ Hasil wawancara dengan Pengusul Analis Kepegawaian pada Subbag TUKantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Jaya pada tanggal 19 Juni 2023

*ubah sistemnya, apabila ada kendala bagi mereka yang tidak bisa mempergunakannya langsung bisa ditrainingkan”.*³⁵

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka dapat di simpulkan bahwa Implementasi aplikasi APIK-20 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh telah memenuhi indikator komunikasi salah satunya *pertama*, transmisi yaitu kebijakan implementasi aplikasi APIK-20 telah tersampaikan dengan baik kepada para Aparatur Sipil Negara (ASN) baik sebagai pengguna secara kewenangannya maupun Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bersangkutan dalam mengajukan usulan layanan kepegawaian sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkannya. *Kedua*, kejelasan yaitu para Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kementerian Agama Kabupaten/Kota dapat menjalin hubungan dengan baik terutama komunikasi yang berlangsung dapat memudahkan serta membantu para pegawai untuk mempelajari langkah-langkah dan mendapatkan solusi dari adanya kendala dalam penggunaan aplikasi APIK-20 tersebut. *Ketiga*, konsistensi yaitu informasi mengenai aplikasi APIK-20 dapat dilakukan secara konsisten dan apabila ada perubahan atau kendala dapat diselesaikan langsung secara efektif dengan pihak yang bersangkutan dengan pengelola aplikasi APIK-20.

2) Sumber Daya

Sumber daya yang paling utama agar implementasi aplikasi APIK-20 dapat dijalankan dengan baik yaitu dengan memberikan kewenangan dan tanggung jawab kepada para pegawai di Bidang Kepegawaian dan Hukum

³⁵

Hasil wawancara dengan Kepala Subbag Kepegawaian dan Hukum Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh pada tanggal 19 Mei 2023

untuk mengelola aplikasi APIK-20 tersebut. Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh untuk mengelola aplikasi APIK-20 tidak memprioritaskan keahlian atau kompetensi di karenakan pengelolaan aplikasi APIK-20 sangat efektif sehingga mudah di pahami oleh para pegawai dalam mengaplikasikan aplikasi APIK-20 tersebut. Informasi ini di peroleh berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Subbag Kepegawaian dan Hukum Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh yaitu sebagai berikut :

*“Aplikasi APIK-20 fungsinya hanya untuk memonitor saja, pengelola terdiri dari admin, programmer sedangkan yang lainnya sebagai pelaksana. Aplikasi ini dirancang sefriendly atau sesimple mungkin agar mudah untuk digunakan. Drai segi sumber daya sampai saat ini belum ada kendala karena programmernyalangsung berada di Kanwil Kemenag sehingga walaupun ada kendala bisa langsung diselesaikan di sini”.*³⁶

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat di simpulkan bahwa implementasi aplikasi APIK-20 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh telah memenuhi indikator sumber daya yang dapat di nilai dari empat unsur. *Pertama*, Pegawai mampu mengoperasikan aplikasi APIK-20 dalam waktu yang singkat sehingga dapat mempermudah pegawai dalam mengelola serta dapat memenuhi kebutuhan layanan pegawai melalui aplikasi APIK-20 tersebut. *Kedua*, Informasi terkait dengan penggunaan aplikasi APIK-20 yang telah diajarkan baik dari segi tata cara penggunaan melalui via zoom dapat diterapkan dengan baik sehingga para pegawai dapat beradaptasi secara komprehensif baik dalam mengajukan usulan layanan maupun dari

³⁶

Hasil wawancara dengan Subbag Kepegawaian dan Hukum Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh pada tanggal 19 Mei 2023

pihak pengelola aplikasi APIK-20. *Ketiga*, Kewenangan setiap pemangku jabatan mempunyai tanggung jawab yang berbeda-beda dalam mengelola aplikasi APIK-20 sesuai dengan kewenangannya masing-masing. *Keempat*, fasilitas yaitu sumber daya untuk mendukung terselenggaranya pelayanan kepegawaian agar lebih efektif dan efisien seperti tersedianya jaringan wifi, fitur dan template, komputer, printer dan fasilitas umum lainnya.

3) Disposisi

Aplikasi APIK-20 mempunyai berbagai jenis layanan kepegawaian di mana para Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kementerian Agama Kabupaten/Kota dapat mengajukan usulan layanannya melalui aplikasi tersebut, namun tidak bisa di pungkiri bahwa data yang bersifat fisik juga harus diberikan secara langsung walaupun data yang bersifat non fisiknya sudah di upload melalui aplikasi APIK-20. Sebelum diluncurkannya aplikasi APIK-20 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh Aparatur Sipil Negara (ASN) yang mengajukan usulan secara langsung dengan datang ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh namun dokumen tersebut hilang begitu saja sehingga Aparatur Sipil Negara (ASN) harus mengantarkan kembali dokumennya tersebut. Informasi ini dapat di peroleh dari hasil penelitian wawancara dengan informan penelitian dengan Pengusul Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh yaitu sebagai berikut:

“Ada beberapa jenis layanan yang harus menggunakan data fisik sehingga berkasnya harus diantar langsung ke Kanwil Kemenag. Pada saat mengajukan usulan layanan melalui aplikasi APIK ada dokumen yang wajib diupload sesuai dengan syarat dari jenis layanan yang ingin di pilih dan juga sekaligus harus di sertai dengan dokumen atau berkas fisiknya. Biasanya jika jenis layanan yang sifatnya fisik terkait dengan

*Usul Pensiun ke Jakarta biasanya yang Kota Madya, karena di Jakarta memerlukan dokumen secara fisik”. Sebelum ada aplikasi APIK berkas secara fisik itu kadang-kadang mudah hilang sehingga kami harus menelepon pihak dari Kanwil Kemenag atau bisa datang langsung untuk menanyakan terkait dengan berkas yang hilang tersebut, biasanya berkas dokumennya di antar kembali ke Kanwil Kemenag, dan pihak PTSP di sanapun segera di proses kembali usulan layanan yang di usulkan tersebut”.*³⁷

Adapun informasi lain yang di peroleh dari hasil penelitian wawancara dengan Pengusul Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Besar yaitu sebagai berikut :

*“Kendalanya terjadi ketika terlalu banyak usulan yang masuk ke APIK terkadang ada 1 atau 2 usulan yang terlewatkan, pernah terjadi usulan Pensiun Janda/Duda yang diusulkan Juli 2022 tetapi terlewatkan, baru Mei 2023 ketahuan bahwa usulan belum diteruskan ke koordinator wilayah, tetapi setelah di sampaikan usulan tersebut langsung di proses. Tidak semua usulan prosesnya berakhir di Kanwil, tetapi ada beberapa usulan proses akhirnya di BKN atau Biro, seperti usulan Kartu Pegawai, Kartu Istri, Kartu Suami, Pencantuman Gelar dan Pangkat BKN sehingga ketika di APIK di proses selesai, ada yang beranggapan dari PNS bahwa usulan layanannya sudah selesai dan bisa diambil, namun “selesai” yang di maksud adalah selesai dibuatkan pengantar dan diteruskan usulan ke BKN, agar dikeluarkan Kartu Pegawai dan lainnya, itu memakan waktu 3 atau 4 bulan, tetapi ketika Kartu Pegawai dan lain-lain itu selesai tidak di beritahukan ke PNS pengusul bahwa kartunya sudah selesai diproses di BKN. Tetapi setelah dijelaskan ke PNS bahwa proses atau step dari usulannya panjang mereka bisa memahami”.*³⁸

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka dapat di simpulkan bahwa implementasi aplikasi APIK-20 ada indikator dari tiga aspek di atas yaitu pertama, kognisi tindakan pegawai dalam mendesposisikan surat masuk kepada tempat yang dituju belum maksimal di karenakan masih terjadinya kehilangan dokumen sebelum diluncurkannya aplikasi APIK-20 tersebut

³⁷ Hasil wawancara dengan Pengusul Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh pada tanggal 29 Mei 2023

³⁸ Hasil wawancara dengan Pengusul Bidang Kepegawaian Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 19 Juni 2023

sehingga data atau dokumen yang diajukan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kementerian Agama Kabupaten/Kota menjadi terbengkalai sehingga tidak efektif dan tidak efisien. *Kedua*, arahan dan respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) atau pengusul dari Kementerian Agama Kabupaten/Kota, para pegawai di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh dapat melayani Aparatur Sipil Negara (ASN) tersebut dengan baik sehingga apabila ada kendala dan hambatan dapat di respon dengan sopan dan santun sehingga para Aparatur Sipil Negara (ASN) dapat terbantu dan terpenuhi segala layanannya.

4) Struktur Birokrasi

Dalam susunan struktur organisasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh berjalan secara hierarki, yang berada di posisi yang paling atas yaitu Kepala Kantor, Kepala Bagian Tata Usaha, Kepala Bidang Pendidikan Madrasah, Kepala Bidang Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren, Kepala Bidang Pendidikan Agama Islam, Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Kepala Bidang Urusan Agama Islam, Kepala Bidang Penerangan Agama Islam dan Pemberdayaan Zakat dan Wakaf, Pembimbing Masyarakat Kristen, Pembimbing Masyarakat Katolik, Pembimbing Masyarakat Hindu, dan Pembimbing Masyarakat Buddha. Dalam pengelolaan aplikasi APIK-20 setiap pejabat mempunyai kewenangan dalam memverifikasi aplikasi APIK-20 ini sesuai dengan kebutuhan dan kewenangan masing-masing pengelola. Mekanisme jalannya aplikasi APIK-20 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh berjalan sesuai dengan alur yang telah ditentukan.

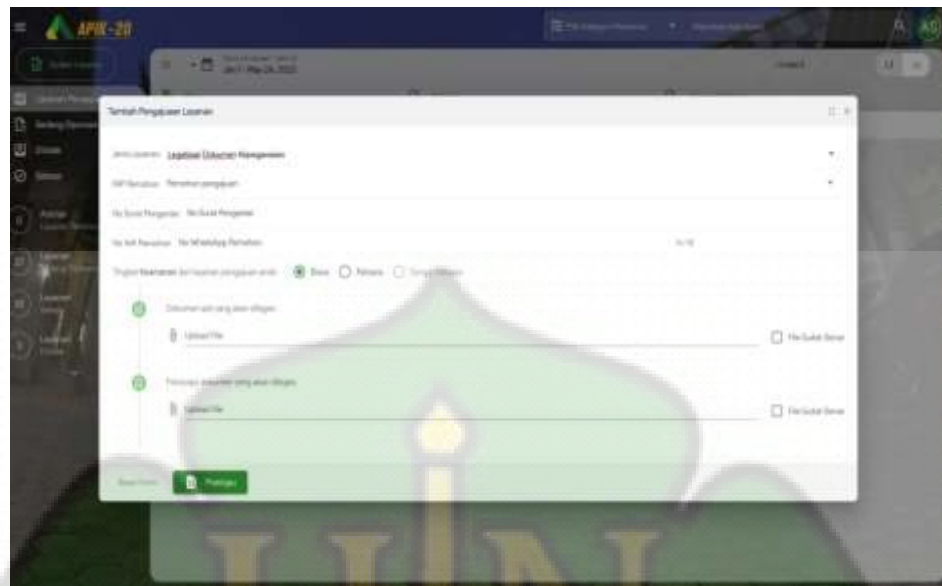
Informasi ini di peroleh dari hasil wawancara dengan Programmer Subbag Kepegawaian dan Hukum Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh yaitu sebagai berikut :

*“Dari pegawai yang mengusulkan usulan layanan dari operator Kementerian Agama Kabupaten/Kotanya mengirim usulan layanannya melalui aplikasi APIK, kemudian surat atau layanannya itu masuk ke bagian PTSP, dari PTSP ini di cek berkasnya,, apabila berkas atau persyaratannya tersebut sudah lengkap maka bisa diteruskan, apabila berkasnya ada yang kurang lengkap maka akan ditolak agar berkasnya dapat dilengkapi kembali, setelah itu baru diteruskan ke Pak Kabag apabila sudah disetujui maka akan di disposisi kepada Pak Subtor dan apabila telah disetujui oleh Pak Subtor maka akan di disposisikan kepada Pelaksana yang di tuju oleh pengusul sesuai dengan daerah Kabupaten/Kotanya, dan pelaksana yang ada di Kanwil Kemenag itu ada pembagian wilayah pelaksananya masing-masing per daerah Kabupaten/Kota, dan hasilnya tersebut akan diupload oleh pelaksana dan proses pengajuan usulan layanan pegawai tersebut dapat di katakam selesai”.*³⁹

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka dapat di simpulkan bahwa dari struktur birokrasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh sudah sesuai dengan alur dan mekanisme proses pengajuan usulan layanan kepegawaian melalui aplikasi APIK-20 yang di kelola oleh pegawai di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh dengan Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kementerian Agama Kabupaten/Kota sesuai dengan kewenangannya.

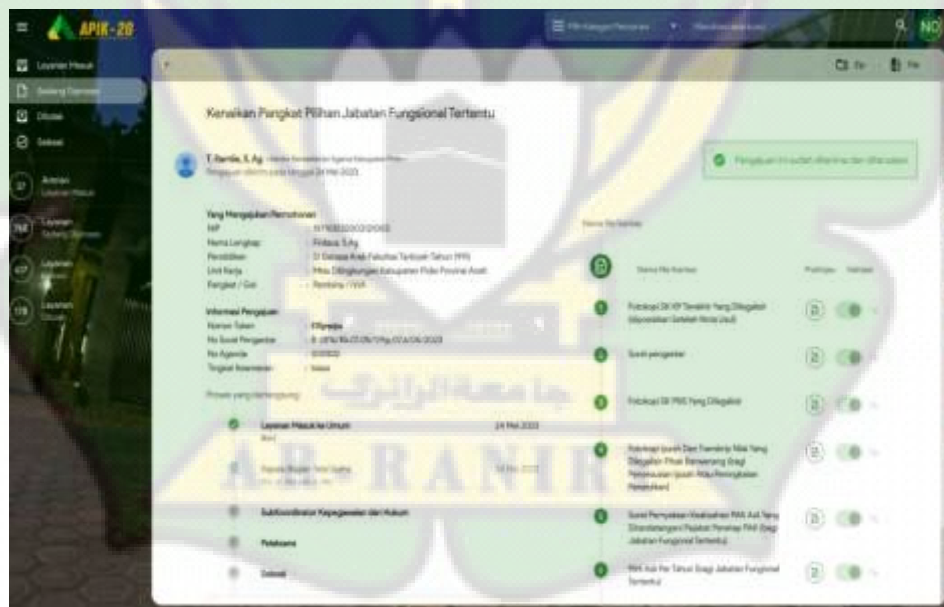
³⁹

Hasil wawancara dengan Programmer Subbag Kepegawaian dan Hukum Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh Pada Tanggal 19 Mei 2023



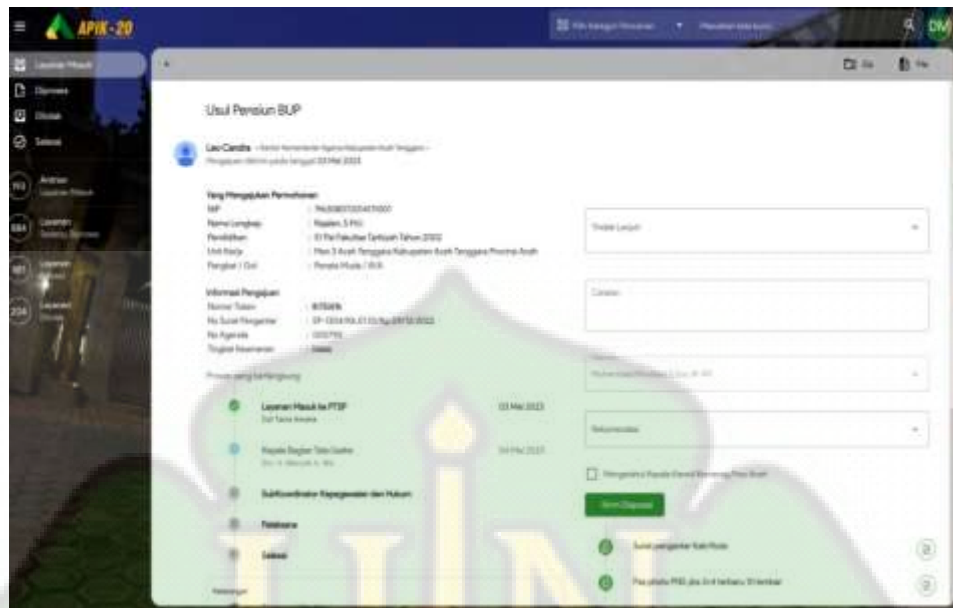
Gambar 4.4 Halaman Pengajuan Layanan Aplikasi APIK-20

Sumber : Programmer APIK-20 Subbag Kepegawaian dan Hukum



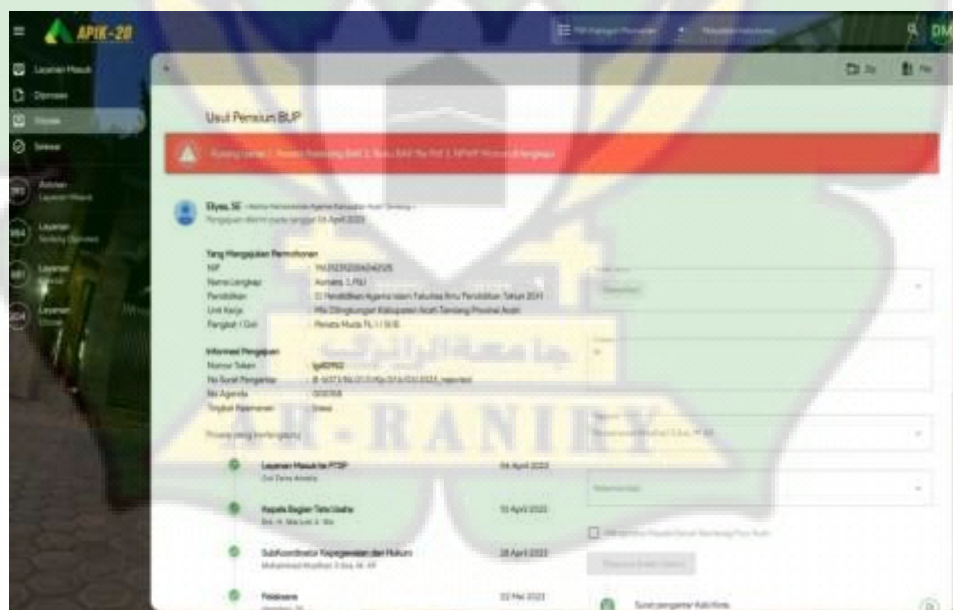
Gambar 4.5 Halaman Detail Layanan

Sumber : Programmer APIK-20 Subbag Kepegawaian dan Hukum



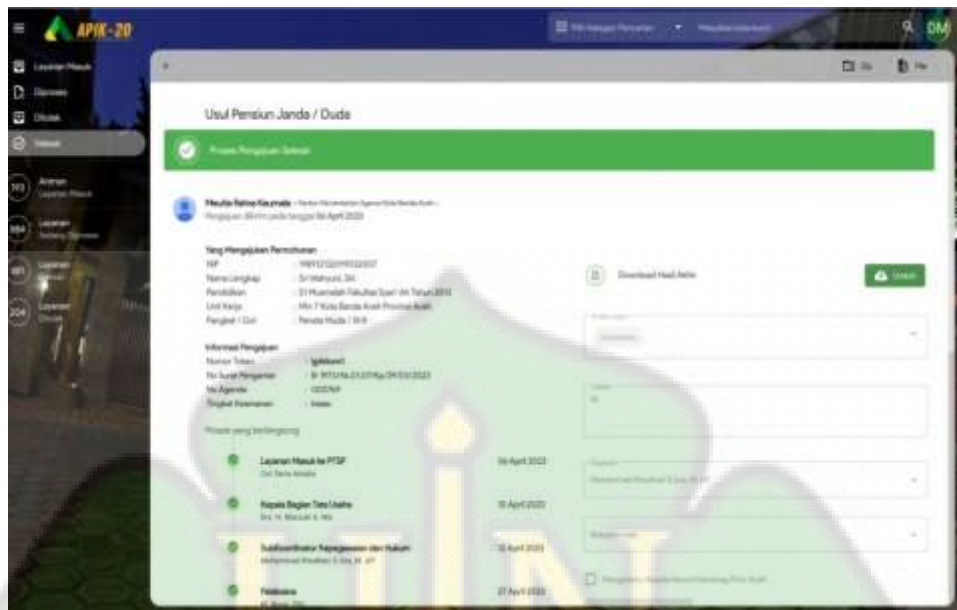
Gambar 4.6 Halaman Proses Disposisi

Sumber : Programmer APIK-20 Subbag Kepegawaian dan Hukum



Gambar 4.7 Halaman Pengajuan Layanan Ditolak

Sumber : Programmer APIK-20 Subbag Kepegawaian dan Hukum



Gambar 4.8 Halaman Pengajuan Selesai

Sumber : Programmer APIK-20 Subbag Kepegawaian dan Hukum

4.2.1.2. E-Government Quality

Dalam implementasi aplikasi APIK-20 untuk melihat kualitas dari sebuah pelayanan elektronik (e-GovQual), maka dapat ditinjau dari lima variabel e-GovQual yang di kemukakan oleh Papadomichelaki dan Mentzas tersebut yang meliputi sebagai berikut :

1. *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Diluncurkannya aplikasi APIK-20 sebagai sebuah inovasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh memberikan suatu kemudahan bagi para sehingga Aparatur Sipil Negara (ASN) yang ingin mengajukan usulan layanan kepegawaian khususnya di Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Pada saat mengajukan usulan layanan kepegawaian setiap proses jalannya disposisi surat dapat dipantau dan para Aparatur Sipil Negara

(ASN) yang bersangkutan mendapat notifikasi secara langsung melalui Whats Appnya, sehingga sangat terbantu proses pengajuan layanan kepegawaian yang jaraknya jauh tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mengantarkan dokumen ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh namun bisa langsung diupload melalui aplikasi APIK-20. Informasi ini dapat di peroleh dari hasil wawancara dengan Kepala Subbag Kepegawaian dan Hukum Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh yaitu sebagai berikut :

*“Perubahan aplikasi APIK dari tahun 2020 sampai tahun 2023 ini sudah bagus diimplementasikan. Awal tahun 2022 sudah diluncurkannya APIK versi 2, yang sebentar lagi akan melaunching APIK versi android, karena memang tujuan pertama kita itu mempercepat layanan, sehingga di manapun berada kita bisa melakukan disposisi surat maupun eksekusi surat, dan pelayanan kepegawaian bukan lagi less paper tetapi memang tidak memakai kertas sama sekali, karena sistem mulai dari proses yang cepat, efisiensi sampai kepada transparansinya, dengan adanya APIK detik itu juga diupload detik itu juga sudah masuk ke sistem”.*⁴⁰

Adapun informasi lain dari hasil penelitian wawancara dengan Pengusul Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh yaitu sebagai berikut :

*“Kemudahan dalam penggunaan aplikasi APIK ini bisa dirasakan dari versi manual ke versi digital, tidak ada dokumen yang bersifat fisik namun hanya tinggal mengupload melalui aplikasi tersebut. Hal yang memudahkan yaitu tanpa kertas tanpa fisik sehingga yang mengusul bisa memantau sampai ke mana sudah berkas mereka di disposisikan, karena akan diberikan notifikasi melalui Whats App seperti notifikasi masuknya balasan dari Whats App sehingga pengusul yang bersangkutan tersebut dapat langsung mengecek dan memantau datanya sudah berada di mana, karena adanya notifikasi langsung dari Whats App”.*⁴¹

Adapun informasi lain dari hasil penelitian wawancara dengan Pengusul Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Jaya yaitu sebagai berikut :

⁴⁰ Hasil wawancara dengan Kepala Subbag Kepegawaian dan Hukum Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh pada tanggal 19 Mei 2023

⁴¹ Hasil wawancara dengan Pengusul Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh pada tanggal 29 Mei 2023

*“Kemudahannya yaitu semua usulan layanan kepegawaian tidak memerlukan lagi pengajuan secara tatap muka cukup dengan pengajuan secara online dan semua usulan layanan kepegawaian terekam di sistem, tidak lagi menggunakan pemberkasan melalui hard copy, tidak lagi harus mengirim atau mengantar berkasnya dan resiko kehilangan berkas menjadi kecil”.*⁴²

Dari hasil penelitian di atas maka dapat di simpulkan bahwa kualitas implementasi aplikasi APIK-20 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh jika ditinjau dari variabel Kemudahan Penggunaan sudah terpenuhi dengan baik. Aplikasi APIK-20 memberikan kemudahan kepada setiap pengguna dan pengusul dalam mengajukan layanan kepegawaian mulai dari layanan berbasis manual menjadi basis digital sehingga tidak memakan waktu yang lama dalam mendisposisikan surat masuk yang didukung dengan fitur-fitur seperti adanya notifikasi pemberitahuan dari Whats App yang mudah dipantau oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bersangkutan sehingga menjadi lebih efisien, transparan, akuntabel dan efektif.

2. Trust (Kepercayaan)

Proses pengajuan layanan kepegawaian melalui aplikasi APIK-20 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh dapat diakses melalui web atau halaman resmi <https://apik-20.kemenag.go.id>. Aplikasi APIK-20 ini hanya dapat diakses oleh admin atau operator yang ada di Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Aparatur Sipil Negara (ASN) yang mengajukan usulan layanan kepegawaian pada saat menginput datanya maka akan ada generat otomatis dari sistem sehingga akan mendapatkan notifikasi nomor

⁴² Hasil wawancara dengan Pengusul Analisis Kepegawaian Pada Subbag TU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Jaya pada tanggal 19 Juni 2023

tokennya melalui Whats App dan token tersebut dimasukkan ke aplikasi APIK-20 di menu lacak layanan. Untuk melakukan pemantauan data sudah sampai di mana maka setiap notifikasi Whats App langsung masuk ke Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bersangkutan. Disposisi surat yang masuk melalui aplikasi APIK-20 dapat di kategorikan menjadi tiga jenis surat yaitu yang bersifat biasa yaitu dapat diakses dan dilihat oleh pihak pengelola aplikasi APIK-20, yang bersifat rahasia dan sangat rahasia yaitu hanya dapat diakses oleh pihak-pihak yang memiliki jabatan lebih tinggi atau yang memiliki persetujuan secara resmi seperti Kabag TU dan Kakanwil. Berdasarkan hasil informasi penelitian dari wawancara dengan Pengusul Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh yaitu sebagai berikut :

“Untuk sementara aplikasi APIK ini sudah bagus diimplementasikan dampak positifnya juga dapat dirasakan seperti dokumen yang tadinya berbasis manual bisa menjadi digital atau non fisik, dan yang pastinya APIK ini sangat memudahkan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang ada diluar Kota Banda Aceh karena lebih efektif dan efisien bagi mereka”.⁴³

Adapun informasi lain dari hasil penelitian wawancara dengan Pengusul Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Besar yaitu sebagai berikut :

“Selain menghemat biaya dan waktu apalagi bagi Kabupaten/Kota yang posisi jauh dari Provinsi, usulan melalui aplikasi APIK ini membuat PNS lebih merasa lega dan senang karena ketika usulan layanannya masuk ke APIK langsung terkoneksi dengan WA sehingga mereka bisa memantau sudah sejauhmana proses yang sudah di lewati”.⁴⁴

⁴³ Hasil wawancara dengan Pengusul Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh pada tanggal 29 Mei 2023

⁴⁴ Hasil wawancara dengan Pengusul Bidang Kepegawaian Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 19 Juni 2023

Adapun informasi lain dari hasil penelitian wawancara dengan Programmer Subbag Kepegawaian dan Hukum Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh yaitu sebagai berikut :

*“Seorang Aparatur Sipil Negara (ASN) mereka tidak mempunyai akses di aplikasi APIK-20, tetapi mereka hanya mengetahui bahwa token mereka sudah sampai di mana, artinya mereka hanya bisa mengecek alurnya saja tetapi tidak dapat mengakses. Namun setiap notifikasi akan masuk melalui Whats App, tergantung jenis dokumennya, karena ada dokumen yang bersifat biasa, rahasia dan sangat rahasia. Apabila ada dokumen yang bersifat rahasia dan sangat rahasia, dari alur bawah saja tidak bisa dibaca filenya yang bisa dibaca hanya oleh Pak Kabag dan Pak Subtor, sehingga kerahasiaan terjaga, PTSP tugasnya hanya melanjutkan disposisi surat tersebut”.*⁴⁵

Adapun hasil informasi penelitian lain yang diperoleh dari Pengusul Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Besar yaitu sebagai berikut :

*“Usul suratnya di Kemenag Kabupaten/Kota diteruskan ke Kanwil, Kanwil sebagai penerima pertama pengelola umum, dari umum di disposisikan dari Kabag, yang bersifat rahasia diteruskan ke Kabag dan Kakanwil, apabila berkasnya sudah di ketahui, dilihat dan dibaca, jika memang harus mengetahui Kakanwil langsung teruskan ke Kakanwil, namun apabila bisa diproses di bidang atau Kasubag langsung di tujukan kepada Kabag atau bidangnya”.*⁴⁶

Dari hasil penelitian di atas maka dapat di simpulkan bahwa Aparatur Sipil Negara (ASN) yang pernah mengajukan usulan layanan melalui aplikasi APIK-20 membawa dampak yang positif baik bagi pengguna maupun pengusul dari Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Kerahasiaan suatu dokumen pengusul pun terjaga dengan baik karena tidak semua pihak dapat mengakses atau melihat dokumen pengajuan dari pengusul sehingga dokumen tersebut terjaga keprivasiannya.

⁴⁵ Hasil wawancara dengan Programmer Subbag Kepegawaian dan Hukum Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh pada tanggal 19 Mei 2023

⁴⁶ Hasilwawancara dengan Staf Bagian Tata Usaha Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh padatanggal 19 Mei 2023

3. *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan dalam aplikasi APIK-20 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh dapat mempermudah pengusul dalam mentracking layanannya dan aplikasi APIK-20 mempunyai notifikasi langsung melalui Whats App. Berdasarkan hasil informasi penelitian wawancara dengan Kepala Subbag Kepegawaian dan Hukum Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh yaitu sebagai berikut :

*“Di APIK sudah terintegrasi dengan sistem notifikasi, pada saat Aparatur Sipil Negara (ASN) di daerah mengupload atau mengirim surat melalui aplikasi APIK-20, secara otomatis langsung sudah di beritahukan kepada yang di tuju. Misalnya seorang pengusul di daerah yang sudah mengajukan usulan layanan bisa melakukan tracking, dalam APIK terdapat sistem tracking sehingga dapat melakukan pengecekan agar menjadi lebih transparan dan terhindar dari penipuan atau suap-menyuap. Kemudian di APIK juga melakukan penilaian kinerja, apabila pegawai tidak melakukan pekerjaan yang sudah di disosisikan maka akan terlihat jumlah surat yang sudah dikerjakan atau yang sudah selesai akan terlihat semua baik berupa gratis atau dalam berupa apapun”.*⁴⁷

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka dapat di simpulkan bahwa indikator kehandalan melalui implementasi aplikasi APIK-20 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh sudah terpenuhi dengan baik sehingga dapat memperbaiki layanan kepegawaian dan dapat memangkas birokrasi pada saat pengajuan layanan kepegawaian oleh Aparatur Sipil Negara (ASN).

4. *Content and Appearance* (Konten dan Penampilan)

Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas aplikasi APIK-20 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh juga telah melakukan pembaharuan yang sebelumnya spesifikasi teknis dan konten di aplikasi

⁴⁷

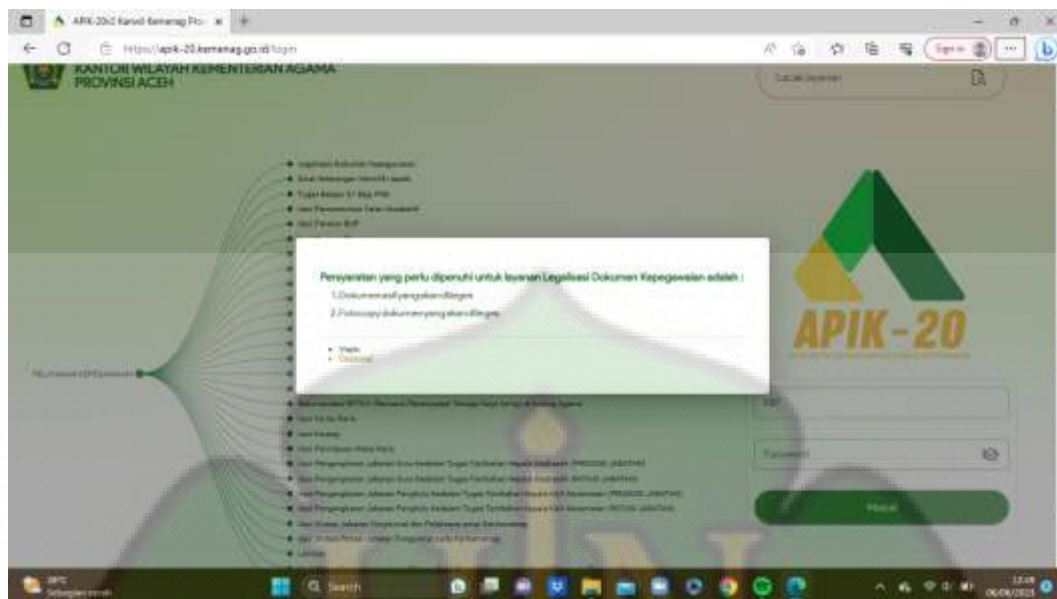
Hasil wawancara dengan KepalaSubbag Kepegawaian dan HukumKantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh pada tanggal 19 Mei 2023

APIK-20 Versi 1.0 belum sepenuhnya ada atau kurang memadai namun di aplikasi APIK-20 Versi 2.0 fitur-fiturnya pun menjadi lebih lengkap sehingga pengusul terbantu dengan adanya pembaharuan tersebut. Berdasarkan hasil informasi hasil penelitian wawancara dengan Admin aplikasi APIK-20 pada Subbag Kepegawaian dan Hukum di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh yaitu sebagai berikut :

*“Fiturnya hampir sama saja, hanya lebih tampilannya yang berubah. Misalnya ada pegawai yang ingin melihat syarat-syaratnya sudah langsung tersedia di website aplikasi APIKnya. Jika fitur yang sebelumnya harus masuk ke aplikasi APIK agar bisa melihat syaratnya apa saja, syarat-syaratnya di sesuaikan dengan pihak PTSP. Whats App jika versi sebelumnya hanya berfungsi sebagai pemberitahuan apabila sudah masuk ke aplikasi APIK yang Kementerian Agama Kabupaten/Kotanya saja, tetapi versi 2.0 Whats Appnya akan masuk ke Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan pengusulnya juga sehingga notifikasinya menjadi lebih lengkap”.*⁴⁸

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka dapat di simpulkan bahwa pembaharuan dari implementasi aplikasi APIK-20 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh telah memenuhi kebutuhan para Aparatur Sipil Negara (ASN) atau pengusul khususnya dari Kementerian Agama Kabupaten/Kota sehingga mempermudah proses layanan kepegawaian menjadi lebih efektif dengan tersedianya fitur-fitur seperti adanya notifikasi Whats App secara sistematis yang berfungsi untuk mentracking atau melacak layanan surat dan dapat melakukan pengecekan surat untuk mengetahui posisinya berada di mana, fitur-fitur tersebut mendukung jalannya fungsi layanan administrasi kepegawaian dalam aplikasi APIK-20 .

⁴⁸ Hasil wawancara dengan Admin Aplikasi APIK-20 Subbag Kepegawaian dan Hukum Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh pada tanggal 19 Mei 2023



Gambar 4.9 Halaman Jenis Layanan APIK-20 Beserta Syaratnya

Sumber : Website resmi aceh.kemenag.go.id

5. *Citizen Support* (Pendukung)

Pada dasarnya untuk mengajukan suatu usulan layanan kepegawaian melalui aplikasi APIK-20 harus memenuhi dan melengkapi syarat-syarat yang telah di tentukan sesuai dengan jenis layanan yang ingin di tuju oleh setiap Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Namun tidak bisa di pungkiri bahwa tidak semua jenis layanan kepegawaian yang diusulkan oleh pengusul di Kementerian Agama Kabupaten/Kota dapat selalu di terima atau langsung di proses bahkan terdapat juga jenis layanan yang diusulkan tersebut di tolak karena syaratnya belum ter penuhi dan kurangnya kelengkapan berkas sehingga tidak bisa langsung di proses. Informasi ini dapat di peroleh melalui hasil penelitian wawancara dengan Pelaksana Subbag Kepegawaian dan Hukum Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh sebagai berikut :

*“Dari Kabupaten Bireuen di kirimkan berkas melalui aplikasi APIK lalu saya yang mengeksekusinya, sampai ke tahap eksekusi terakhir. Pegawai dari Kementerian Agama Kabupaten Bireuen mengajukan usulan misalnya usulan Peninjauan Masa Kerja pada tanggal 28 April ini, akan tetapi belum saya selesaikan, karena ada hal yang lebih penting seperti pegawai yang mengusulkan usulan layanan Pensiun Janda Duda itu lebih di prioritaskan lagi karena di sini kita melihat mana yang lebih membutuhkan dan baru bisa saya proses”.*⁴⁹

Adapun hasil informasi penelitian lain yang di peroleh dari Pengusul Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Jaya yaitu sebagai berikut :

*“Belum lengkapnya fitur untuk semua jenis layanan kepegawaian, misalnya usul jabatan fungsional belum ada, usul pemberhentian dalam jabatan juga belum ada. Namun kendala ini dapat teratasi karena di dalam aplikasi APIK tersedia jenis layanan “Lainnya” yang bisa dipilih sebagai solusi”.*⁵⁰

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka dapat di simpulkan bahwa setiap Aparatur Sipil Negara (ASN) Kementerian Agama Kabupaten/Kota mempunyai Pelaksana sesuai dengan daerah yang telah ditentukan masing-masing Kabupaten/Kota. Jenis layanan kepegawaian melalui aplikasi APIK-20 ini juga melihat dari segi prioritas atau keutamaan yang lebih penting atau yang lebih membutuhkan sehingga pengajuan usulan layanannya telah memenuhi kriteria-kriteria yang telah di tentukan di dalam syarat jenis layanan kepegawaian tersebut sehingga dapat langsung diproses oleh pihak-pihak yang bersangkutan.

⁴⁹ Hasil wawancara dengan Pelaksana Subbag Kepegawaian dan Hukum Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh pada tanggal 19 Mei 2023

⁵⁰ Hasil wawancara dengan Pengusul Analis Kepegawaian Subbag TU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Jaya pada tanggal 19 Juni 2023

4.2.2. Faktor Pendukung Dalam Implementasi Aplikasi APIK-20 Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh

1. Adanya Dukungan dari Pimpinan

Diluncurkannya aplikasi APIK-20 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh untuk meningkatkan pelayanan kepegawaian serta dapat memangkas birokrasi. Peran penting untuk mendukung jalannya inovasi ini. Untuk beradaptasi dengan aplikasi APIK-20 para pegawai ikut melakukan pelatihan bersama secara virtual agar pegawai dengan cepat dan mudah dalam memahami cara penggunaan terkait layanan kepegawaian yang berbasis digital. Informasi penelitian ini dapat diperoleh dari Kepala Subbag Kepegawaian dan Hukum Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh yaitu sebagai berikut :

*“Implementasi aplikasi APIK-20 dapat di jalankan karena adanya dukungan dari pimpinan, pimpinan sangat mensupport dengan perubahan pelayanan ke arah digital, adanya peran seorang pimpinan untuk memberikan motivasi dan semangat dalam pengembangan. Begitu juga dengan programmer, sebelumnya menggunakan programmer luar sehingga sistem yang dirancang kurang maksimal”.*⁵¹

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka dapat di simpulkan bahwa jika di lihat dari Faktor Implementasi Kebijakan salah satu indikatornya yaitu Komunikasi dan Struktur Birokrasi sudah diterapkan dengan baik. Dengan adanya komunikasi dua arah antara pihak pimpinan dengan para pegawainya, hadirnya peran dari seorang pimpinan sangatlah penting agar implementasi aplikasi APIK-20 dapat terselenggara dengan baik sehingga dapat memenuhi

⁵¹ Hasil wawancara dengan Kepala Subbag Kepegawaian dan Hukum Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh pada tanggal 19 Mei 2023

segala kebutuhan para pegawai dalam mengajukan usulan layanan kepegawaian di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh. Begitu juga dengan Struktur Birokrasi, setiap pegawai mempunyai kewenangan atau tanggung jawab yang harus dikerjakan sesuai dengan tupoksi masing-masing pegawai sehingga implementasi aplikasi APIK-20 baik di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh maupun di Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota sehingga aplikasi APIK-20 dapat berjalan sesuai dengan mekanisme yang telah ada yang di dukung dengan tugas masing-masing pengelola aplikasi APIK-20 yaitu adanya Kepala Subbag Kepegawaian dan Hukum, Programmer, Admin atau Operator masing-masing daerah dan Pelaksana di setiap wilayah Kementerian Agama Kabupaten/Kota yang telah ditentukan.

2. Tersedianya Anggaran

Implementasi aplikasi APIK-20 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh juga harus di dukung dengan tersedianya anggaran yang memadai untuk memfasilitasi fasilitas baik sarana dan prasarana dengan biaya-biaya yang cukup dan terpenuhi untuk mendukung jalannya aplikasi tersebut tanpa ada kekurangan fasilitasnya baik berupa fitur, konten, template, menu maupun fasilitas digital lainnya.

Informasi hasil penelitian ini di peroleh dari Kepala Subbag Kepegawaian dan Hukum Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh yaitu sebagai berikut :

“Semua sistem tersistem karena adanya anggaran, APIK membutuhkan notifikasi, Whats App notifnya harus dibayar setiap bulannya, kemudian APIK juga membutuhkan pengadaan server, karena APIK akan

*melakukan posting, dan server yang digunakan melalui server luar, data-data tersebut tersimpan di servernya, karena belum menggunakan server internal sehingga masih menggunakan server eksternal, sehingga di posting tersebut membutuhkan anggaran begitu juga kita butuh internet. Dengan adanya dukungan dari pimpinan maka tersedianya anggaran dan peralatan yang cukup memadai”.*⁵²

Berdasarkan hasil informasi penelitian wawancara di atas maka dapat di simpulkan bahwa jika di lihat dari Faktor Implementasi Kebijakan mempunyai salah satu indikator yaitu Sumber Daya telah diterapkan dengan baik. Untuk menunjang pelayanan administrasi kepegawaian di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh maka implementasi aplikasi APIK-20 harus di dukung dengan sumber daya yang memadai seperti tersedianya anggaran yang agar sarana dan prasarana yang di butuhkan dalam aplikasi APIK-20 dapat terpenuhi secara komprehensif seperti biaya untuk membayar jaringan internet atau WIFI, biaya notifikasi Whats App, biaya server eksternal dan lain sebagainya yang mendukung jalannya aplikasi ini sehingga aplikasi APIK-20 dapat terselenggara secara efektif yang di mana usulan layanan pegawai berjalan sesuai mekanisme yang telah ada cepat dan tepat, efisien dapat mengurangi baik biaya, waktu dan tenaga, transparan setiap informasi yang diberikan kepada pengusul menjadi lebih terbuka dan akuntabel bertanggung jawabkan apa yang telah diberikan dalam layanan kepegawaian.

3. Fitur APIK-20 Memberikan Kemudahan

Implementasi aplikasi APIK-20 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh sudah mempunyai perkembangan yang lebih pesat, fitur-fitur

⁵²

Hasil wawancara dengan Kepala Subbag Kepegawaian dan Hukum Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh pada tanggal 19 Mei 2023

dan menu-menu yang sudah ada menjadi lebih maksimal dalam mendukung jalannya proses layanan kepegawaian melalui aplikasi APIK-20 sehingga memudahkan para Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk mengajukan usulan layanan kepegawaiannya. Informasi hasil penelitian ini dapat di peroleh dari Kepala Subbag Kepegawaian dan Hukum Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh yaitu sebagai berikut :

*“Aplikasi APIK saat ini sedang merancang proses versi androidnya, agar setiap pegawai tidak perlu lagi datang ke kantor untuk pelayanan kepegawaiannya, begitu juga dengan tanda tangan akan dirubah menjadi tanda tangan digital sehingga bekerja tidak harus di tempat namun bisa melakukan tugas atau pun aktivitasnya. APIK baru dikatakan pekerjaan itu selesai apabila telah mengupload ke sistem, saat diupload ke sistem, di sana juga sudah di terima. Minimal tidak ada lagi kendala dengan waktunya, satu tahap lagi digital sudah bisa dilegalitasi sudah ada, pegawai di kepegawaian itu akan melakukan pekerjaan itu tanpa ruang dan waktu, sehingga sudah lebih millenial, tidak ada tatap muka secara langsung kemudian dipangkas birokrasinya, peluang korupsi peluang sogok-menyogok dan peluang lainnya akan dihapus pelan-pelan”.*⁵³

Adapun hasil informasi penelitian wawancara lain yang diperoleh dari Pengusul Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Jaya yaitu sebagai berikut :

*“Perbedaannya juga terlihat bila sebelumnya pengajuan layanan secara pemberkasan hard copy (berkas) dengan adanya APIK pengajuan berkas secara soft copy untuk meminimalisir terjadinya kehilangan berkasnya”.*⁵⁴

Berdasarkan hasil informasi penelitian wawancara di atas, maka dapat di simpulkan bahwa jika di lihat dari Kualitas Pelayanan Elektronik yang mempunyai salah satu indikator yaitu Kemudahan Penggunaan dan

⁵³ Hasil wawancara dengan Kepala Subbag Kepegawaian dan Hukum Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh pada tanggal 19 Mei 2023

⁵⁴ Hasil wawancara dengan Pengusul Analis Kepegawaian Subbag TU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Jaya pada tanggal 19 Juni 2023

Kehandalan, telah berjalan dengan baik. Fitur-fitur yang digunakan dalam implementasi aplikasi APIK-20 versi 2.0 sudah menjadi lebih maksimal seperti adanya proses rancangan versi android guna menjadi lebih fleksibel sehingga para pegawai disosisinya dapat bekerja di mana saja dan kapan saja tanpa di batasi dengan sekat dan waktu dan sekaligus dapat menghemat waktu dan tenaga para pegawai khususnya para Aparatur Sipil Negara (ASN) yang ada di Kementerian Agama Kabupaten/Kota sehingga lebih mudah, efektif dan efisien serta dapat memangkas birokrasi, peluang-peluang negatif yang akan berdampak negatif pada pegawai dan instansinya.

4.2.3. Faktor Penghambat Dalam Implementasi Aplikasi APIK-20 Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh

1. Adanya gangguan koneksi internet pada saat pemadaman listrik

Pengajuan usulan layanan kepegawaian melalui aplikasi APIK-20 dengan menggunakan koneksi jaringan yang kuat dan terjangkau agar pegawai dapat dengan mudah untuk mengakses aplikasi tersebut. Namun tak bisa dipungkiri bahwa akibat dari adanya pemadaman listrik juga menjadi salah satu hambatan dan proses pengajuan usulan layanan kepegawaian oleh para pengusul di aplikasi APIK-20 ini menjadi tertunda sehingga sulit untuk diakses atau digunakan. Informasi hasil penelitian ini dapat di peroleh dari Kepala Subbag Kepegawaian dan Hukum Kantor Kementerian Agama Provinsi Aceh sebagai berikut :

“Apabila mati lampu tidak bisa bekerja, apabila APIK ini berbasis web saja, namun apabila berbasis android di hp pun dapat digunakan, karena android sudah incloud dengan sistemnya. Oleh karena itu kita sedang

*merancang sistemnya agar berbasis android sehingga dengan mudah digunakan dan kendalanya pun menjadi lebih berkurang”.*⁵⁵

Informasi lain juga di peroleh dari hasil penelitian wawancara dengan Programmer Subbag Kepegawaian dan Hukum Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh yaitu sebagai berikut :

*“Jaringan internetnya dan alat komputernya menjadi penghambat sehingga prosesnya menjadi lambat secara otomatis jaringannya juga ikut menjadi lambat, karena kondisi komputernya yang sudah mulai tua sehingga datanya tersebut tidak di lihat”.*⁵⁶

Informasi lain juga di peroleh dari hasil penelitian wawancara dengan Pengusul Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Jaya yaitu sebagai berikut :

*“Secara keseluruhan kendala yang lainnya tidak ada, biasanya terjadi kendala pada saat perbaikan aplikasi atau pada saat jaringannya error, apabila terjadi error sistem maka layanan kepegawaian menjadi terkendala, dan pernah terjadinya pembaharuan sistem yang menyebabkan semua pengajuan layanan kepegawaian menjadi hilang”.*⁵⁷

Berdasarkan hasil penelitian wawancara di atas maka dapat di simpulkan bahwa jika di lihat dari Kualitas Pelayanan Elektronik mempunyai salah satu indikator yaitu Pendukung (*Citizen Support*) yang masih belum berjalan efektif. Karena pada saat mengajukan usulan layanan pegawai melalui aplikasi APIK-20 ini masih terdapat hambatan terutama saat terjadinya gangguan koneksi internet pada saat pemadaman listrik karena aplikasi APIK-20 jaringan internetnya menjadi tidak stabil dan aplikasi APIK-20 juga

⁵⁵ Hasil wawancara dengan Kepala Subbag Kepegawaian dan Hukum Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh pada tanggal 19 Mei 2023

⁵⁶ Hasil wawancara dengan Programmer Subbag Kepegawaian dan Hukum Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh pada tanggal 19 Mei 2023

⁵⁷ Hasil wawancara dengan Pengusul Analis Kepegawaian Subbag TU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Jaya pada tanggal 19 Juni 2023

masih berbasis web belum ada yang berbasis android sehingga. Hambatan lain juga di sebabkan oleh komputer yang kurang layak untuk tidak pakai oleh pegawai pada saat mengelola aplikasi APIK-20 sehingga mempersulit pada saat membuka atau mengakses data. Oleh karena itu, para pegawai tidak bisa bekerja melalui aplikasi APIK-20 dikarenakan hilangnya jaringan internet sehingga mengakibatkan proses usulan layanan pegawai tidak dapat diajukan atau diusulkan.

2. Kurangnya Jenis Layanan Kepegawaian

Dalam rancangan aplikasi APIK-20 tersedia 30 jenis layanan kepegawaian yang dapat diusulkan oleh setiap Aparatur Sipil Negara (ASN) yang ada di Kementerian Agama Kabupaten/Kota, layanan tersebut dapat diusulkan sesuai dengan pilihan usulan yang ingin di tujukan oleh setiap pegawai yang bersangkutan. Ada beberapa jenis layanan kepegawaian yang justru dibutuhkan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) yang ingin mengajukan usulan layanannya, namun jenis layanan kepegawaian yang di butuhkan tersebut tidak tersedia atau tidak tercantum di dalam halaman utama aplikasi APIK-20 tersebut. Informasi hasil penelitian ini dapat di peroleh dari Pengusul Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh sebagai berikut :

“Untuk sementara implementasi aplikasi APIK ini sudah bagus diimplementasikan, akan tetapi perlu diupgrade kembali jenis layanannya, karena jenis layanannya masih kurang, terkadang terpaksa harus memilih jenis layanan “Lainnya”, karena banyak sekali layanan yang tidak tercantum di dalam aplikasi APIK tersebut. Misalnya yang tidak tercantum Usul PLT, Usul Jabatan Guru/Penyuluh, Usul Pengawas, Usul Keterangan Memiliki Ijazah S1, S2, S3, Usul CPNS dan PNS. Nah, bagaimana caranya pihak Kanwil Kemenag mengetahui bahwa kita memilih salah satu jenis layanan usulan kategori “Lainnya” yang sesuai dengan yang kita tuju? cara salah satunya yaitu memberikan informasi

*melalui via Whats App bahwa jenis layanan apa saja yang ingin di pilih, misalnya Usul PNS, dan respon melalui Whats App tersebut pun tidak cepat di tanggapi, sehingga hambatannya juga terjadi karena tidak adanya menu yang di pilih misalnya usul PNS tidak ada”.*⁵⁸

Informasi lain juga di peroleh dari hasil penelitian wawancara dengan Pengusul Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Jaya yaitu sebagai berikut :

*“Belum lengkapnya fitur untuk semua jenis layanan kepegawaian yang ada di dalam aplikasi APIK, seperti Usul Jabatan Fungsional dan Usul Pemberhentian dalam Jabatan juga belum tersedia”.*⁵⁹

Berdasarkan hasil informasi penelitian wawancara di atas maka dapat di simpulkan bahwa jika di lihat dari Kualitas Pelayanan Elektronik yang mempunyai salah satu indikator yaitu Konten dan Penampilan masih belum tersedia dengan baik. Salah satunya ialah masih terdapat kurangnya jenis layanan kepegawaian yang ada di dalam aplikasi APIK-20 ini, di mana Aparatur Sipil Negara (ASN) atau pengusul hanya bisa memilih jenis layanan kategori “Lainnya” apabila jenis layanan yang di tujuhnya tersebut tidak tersedia, hal ini masih dikatakan belum dapat memenuhi kebutuhan para Aparatur Sipil Negara (ASN) Kementerian Agama Kabupaten/Kota, seharusnya jenis layanan kepegawaian yang di butuhkan dapat di prioritaskan di dalam menu aplikasi APIK-20 atau mencantumkan pilihan jenis kategori layanan yang ingin diajukan agar para pengusul yang bersangkutan dapat dengan mudah memilih jenis usulan layanannya sesuai dengan kebutuhan yang di perlukannya. Jika di lihat dari Faktor Implementasi Kebijakan

⁵⁸ Hasil wawancara dengan Pengusul Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh pada tanggal 29 Mei 2023

⁵⁹ Hasil wawancara dengan Pengusul Analis Kepegawaian Subbag TU Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Jaya pada tanggal 19 Juni 2023

mempunyai salah satu indikator yaitu Disposisi yang belum di terapkan dengan baik, karena disposisi yang berjalan kurang efektif seperti tanggapan atau respon antara pihak Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh masih terkesan lama sehingga pihak pengusul Kementerian Agama Kabupaten/Kota harus menunggu proses dan informasi atau konfirmasi dari pihak tersebut terkait jenis layanan kepegawaian yang pengusul pilih sehingga menjadi tidak efektif dan tidak efisien.

1. Belum terjaminnya keamanan dalam penyimpanan data

Pemeliharaan server yang ada dalam aplikasi APIK-20 belum dapat dikatakan adanya pengawasan dan keamanan yang kuat dikarenakan server yang digunakan oleh pihak Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh masih bergantung pada sumber daya yang ada di luar yaitu server yang digunakan adalah server eksternal sehingga kemungkinan masih terjadinya kendala-kendala seperti penyimpanan data yang penuh dan mengakibatkan terjadinya kehilangan data tersebut.

Informasi hasil penelitian ini dapat di peroleh melalui Kepala Subbag Kepegawaian dan Hukum Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh yaitu sebagai berikut :

“Aplikasi APIK membutuhkan pengadaan server karena data-datanya tersebut masih tersimpan di server eksternal karena belum menggunakan server internal. Masalahnya terjadi pada saat penyimpanan datanya masih di tempat luar sehingga ada kendalanya di saat spacenya sudah penuh yang mengakibatkan terjadinya crumble, kemudian juga dengan adanya penyimpanan data di luar akan rentan terjadinya kehilangan dokumennya dan hal lainnya sehingga belum dapat di pastikan bahwa

*keamanan dokumen atau data tersebut seseorang terjaga dengan aman atau tidak”.*⁶⁰

Berdasarkan hasil informasi penelitian wawancara di atas maka dapat di simpulkan jika di lihat dari Kualitas Pelayanan Elektronik yang mempunyai salah satu indikator yaitu Kepercayaan. Hambatan yang masih terjadi dalam aplikasi APIK-20 ini akan menjadi salah satu akibat rendahnya kepercayaan terhadap suatu kegiatan yaitu seperti masih minimnya keamanan dalam penyimpanan dokumen atau data dalam aplikasi APIK-20 karena masih menggunakan server eksternal, kemungkinan terburuknya akan mengalami kehilangan dokumen atau data hal ini dapat menyebabkan tidak terjaminnya keamanan dalam penyimpanan data pegawai dan pegawai akan merasa khawatir serta memunculkan banyak opini-opini yang akan diberikan oleh para pegawai khususnya di Kementerian Agama Kabupaten/Kota terkait dengan dokumen atau data yang berpotensi tidak terjamin keamanannya.

⁶⁰

Hasil wawancara dengan Kepala Subbag Kepegawaian dan Hukum Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh pada tanggal 19 Mei 2023

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan terkait dengan aplikasi APIK-20 dalam mewujudkan reformasi birokrasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh, maka dapat disimpulkan yaitu sebagai berikut :

1. Implementasi Aplikasi APIK-20 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh telah memberikan dampak yang baik terutama dari layanan administrasi kepegawaian yang ada di Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Dari teori Implementasi Kebijakan mempunyai indikator menurut George C. Edward III yaitu : *Pertama*, komunikasi antara penyelenggara, pengguna dan pengelola telah berjalan dengan baik. *Kedua*, Sumber Daya yang digunakan agar implementasi aplikasi APIK-20 sudah terpenuhi dengan baik yaitu dengan adanya tugas dan tanggung jawab sesuai dengan tupoksi masing-masing pegawai seperti pegawai yang mempunyai wewenang dalam mengelola aplikasi APIK-20. *Ketiga*, Diposisi mempunyai tiga aspek yaitu kognisi, di mana pegawai di bagian PTSP dapat memberikan pelayanan yang baik kepada para pengusul yang ingin memberikan dokumen usulan layanan kepegawaian dengan adanya arahan dan tanggapan yang baik diketika para pengusul membutuhkan bantuan atau arahan terkait dengan usulan

layanan kepegawaiannya. *Keempat*, Struktur Birokrasi yaitu implementasi Aplikasi APIK-20 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh sudah berjalan sesuai dengan mekanisme atau alur yang telah ditentukan, tugas dan fungsi setiap pegawai yang mengelola aplikasi APIK-20 telah terakomodir sesuai dengan kewenangan yang telah ada. Kualitas Pelayanan Elektronik (E-GovQual) Aplikasi APIK-20 telah memberikan kemudahan pengguna yaitu bagi pegawai dan para Aparatur Sipil Negara (ASN) atau pengusul lainnya, yang di mana pengusul Kementerian Agama Kabupaten/Kota dapat mengusulkan layanan kepegawaiannya melalui aplikasi APIK-20 yang menghadirkan fitur-fitur yang memudahkan para pegawai dalam melakukan pekerjaanyasehingga menjadi lebih efektif, efisien, transparan dan akuntabel. Aplikasi APIK-20 juga menjamin kerahasiaan dokumen sehingga tidak mudah bagi pengguna untuk dapat membuka atau melihat data yang tertera di dalamnya, akan tetapi hanya bisa dilihat oleh pihak-pihak yang berwenang. Maka dapat di simpulkan bahwa hal ini sudah memenuhi indikator dari kemudahan penggunaan dan kepercayaan, kehandalan, konten dan penampilan serta pendukung dalam implementasi aplikasi APIK-20 yang menghadirkan menu tracking dan notifikasi melalui via Whats App bagi para pengusul sehingga usulan layanan yang diajukan tersebut dapat di pantau dengan baik, hal ini sangat membantu serta memudahkan para pegawai dalam menggunakan aplikasi APIK-20 tersebut.

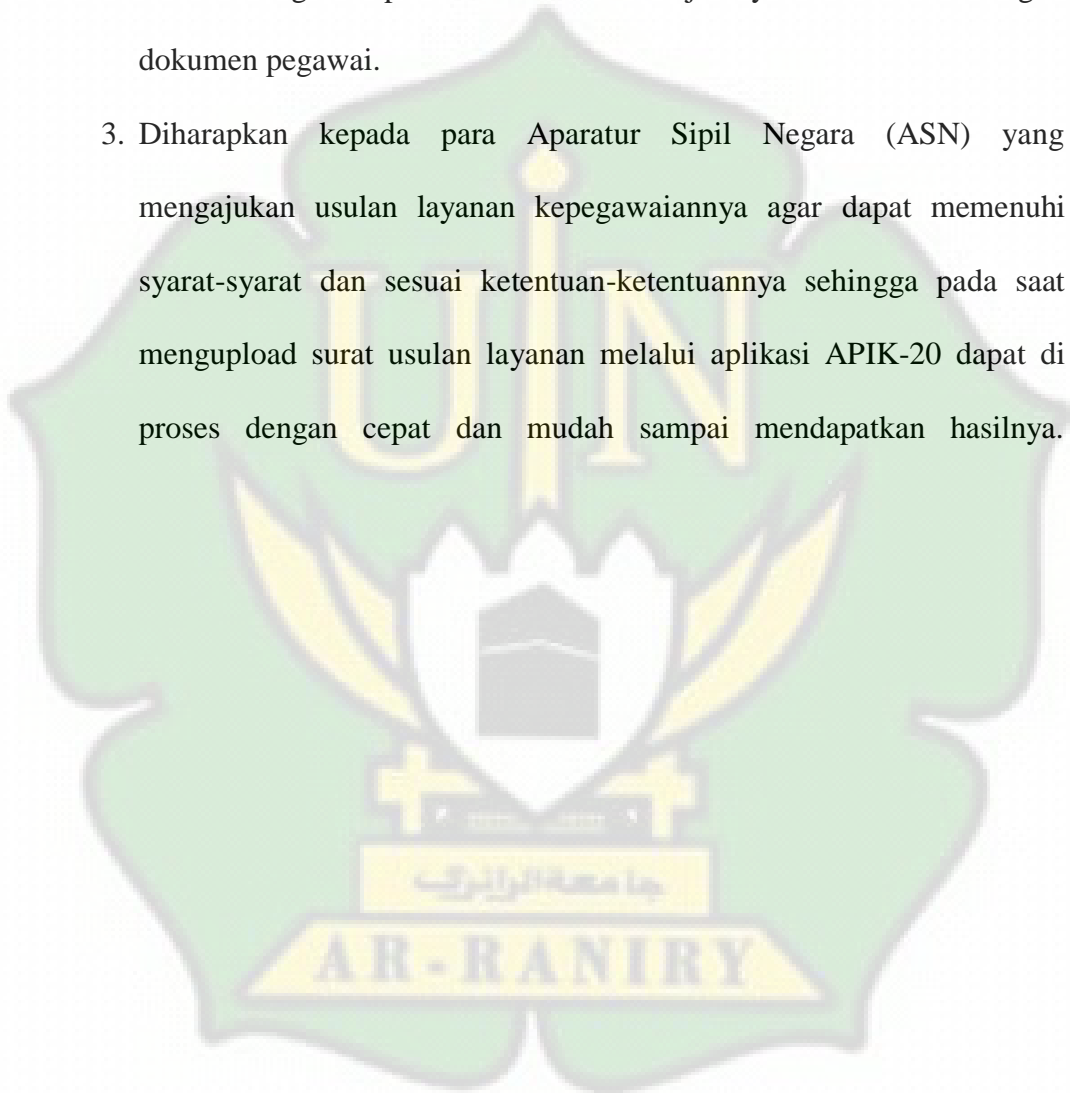
2. Adapun faktor pendukung dalam implementasi Aplikasi APIK-20 di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh yaitu adanya dukungan dari pimpinan, tersedianya anggaran, dan fitur dalam aplikasi APIK-20 memberikan kemudahan. Sedangkan faktor penghambatnya ialah adanya gangguan koneksi internet pada saat pemadaman listrik, kurangnya jenis layanan kepegawaian, dan belum terjaminnya keamanan dalam penyimpanan data.

5.2.Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka penulis akan memberikan saran dan harapan semoga segala informasi yang disampaikan dapat bermanfaat bagi petugas di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh serta Aparatur Sipil Negara (ASN) atau Pengusul yang pernah mengajukan usulan layanannya melalui aplikasi APIK-20, yang akan diuraikan dibawah ini yaitu sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada pihak pengelola atau petugas Aplikasi APIK-20 dalam memberikan tanggapan atau respon kepada pegawai atau pengusul terkait informasi pengajuan usulan layanan kepegawaian baik secara langsung atau via Whats App dengan maksimal serta menambahkan jenis layanan kepegawaian di menu halaman utama Aplikasi APIK-20 agar para pengusul tidak mempunyai hambatan dalam memilih jenis usulan layanan kepegawaiannya.

2. Di harapkan juga kepada petugas yang ada di daerah agar dapat memberikan masukan atau saran kepada pihak luar untuk dapat meningkatkan kualitas server atau tempat penyimpanan data di Aplikasi APIK-20 agar dapat meminimalisir terjadinya kendala kehilangan dokumen pegawai.
3. Diharapkan kepada para Aparatur Sipil Negara (ASN) yang mengajukan usulan layanan kepegawaiannya agar dapat memenuhi syarat-syarat dan sesuai ketentuan-ketentuannya sehingga pada saat mengupload surat usulan layanan melalui aplikasi APIK-20 dapat di proses dengan cepat dan mudah sampai mendapatkan hasilnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Amalia Audina lupita. *Inovasi Layanan Kepegawaian Terpadu Melalui Aplikasi Sedakep (Sistem Elektronik Data Dan Kebutuhan Kepegawaian) Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman*, (Sleman: Universitas Negeri Surabaya, 2023), Vol. 11 No. 2
- A.Rahmawati, *Implementasi Kebijakan Program Pengembangan Komoditas Pada Kawasan Strategi Di Kabupaten Bone*, (Universitas Muhammadiyah Makassar, 2020) Hal 8
- Astri Nurdianik, *Pelaksanaan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kenaikan Pangkat (Studi pada Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Batu)*, (Malang: Universitas Brawijaya, 2019) Hal 31
- Diakses melalui <https://diskominfo.kedirikab.go.id/baca/apa-itu-spbe-di-pemerintahan>
- Diakses melalui https://lms.syamok.unm.ac.id/pluginfile.php/458566/mod_resource/content/1/PERTEMUAN%2014.%20TEKNIK%20ANALISIS%20DATA.pdf pada tanggal 13 Juni 2023
- Diakses pada tanggal 18 Mei 2023 melalui website resmi aceh.kemenag.go.id
- Diakses pada tanggal 12 Juni 2023 melalui website sumbar.kemenag.go.id/v2/kedudukan-tugasdan-fungsi-kementerian-agama-provinsi
- Diakses melalui <http://repository.upnjatim.ac.id/12024/3/18082010021.-bab2.pdf> pada tanggal 03 Juli 2023
- Diakses melalui <https://satudata.kemenag.go.id/dataset/detail/jumlah-pns-menurut-unit-kerja-dan-rentang-usia> pada tanggal 02 Agustus 2023
- Diakses melalui <https://satudata.kemenag.go.id/dataset/detail/jumlah-pns-kantor-wilayah-kementerian-agama-menurut-usia> pada tanggal 02 Agustus 2023
- Diakses melalui www.cnnindonesia.com/nasional/20220725193720-20-825988/bkn-buka-suara-soal-jumlah-pns-akan-turun-drastis
- Diakses melalui repository.stei.ac.id. Pada tanggal 28 Juli 2023. Hal 26

- Faria Ruhana, *Implementasi SIMPEG Dalam Kerangka Tertib Administrasi Kepegawaian Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Magetan, Provinsi Jawa Timur*, (Mageta: Institut Pemerintahan Dalam Negeri, 2019) Hal 12
- Febi Dwi Andyani, *Implementasi Kebijakan Publik (Studi Pada Kartu Sehat Bekasi Tahun 2017 dan 2018)*, (Bekasi: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2020), Hal 17
- Frita Ayu Pribadi, Fitrotun Niswah. *Kualitas Pelayanan Elektronik Cepet Mule (Cepat, Tepat, Mudah dan Tidak Bertele-tele) Di Kantor Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo*, (Sidoarjo: Universitas Negeri Surabaya, 2019) Hal 4-5
- Helaluddin, Hengki Wijaya, 2019. Analisis Data Kualitatif Sebuah Tinjauan Teori & Praktik.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Tentang Pengembangan E-Government
- Karmanis, Karjono. 2020. Analisis Implementasi Kebijakan Publik. Semarang: CV. Pilar Nusantara. Hal 1
- Keputusan Kepala Biro Hubungan Masyarakat Data dan Informasi Kementerian Agama Republik Indonesia Nomor: B 123-09/B.VIII/HK.00.5/05/2023 Tentang Standar Pelayanan Informasi
- Marthinus Mandagi. 2019. E-Government Dalam Konteks Pelayanan Publik. Jawa Tengah. Penerbit Lakcisha (Anggota IKAPI No.181/JTE/2019). Hal 26
- Muhammad Nur, *Faktor Sukses Penerapan E-Government Dalam Program Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) Di Kabupaten Gowa*, (Universitas Muhammadiyah Makassar, 2021) Hal 37
- Noviana Safitri, et.al., *Kajian Faktor Sukses Implementasi E-Government Studi Kasus Di Pemerintah Kota Magelang*, (Magelang:Universitas Tidar Magelang, 2019) Hal 23
- Panduan Aplikasi Pelayanan dan Informasi Kepegawaian Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh
- Panduan Proses Bisnis Pelayanan dengan Aplikasi APIK-20 V.2

Peraturan Komisi Informasi Republik Indonesia No.1 Tahun 2021 Tentang Standar Layanan Informasi Publik

Peraturan Presiden No.95 Tahun 2018 Tentang Sistem Berbasis Elektronik (SPBE)

Rizky Aulia, *Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Takalar*, (Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar), Hal 3

Ravyansah, Sukarman Purba, Bambang Irawan, et.al., 2022. Kebijakan Publik. Padang Sumatera Barat: PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI. Hal 24, 25. Diakses pada tanggal 14 Juni 2023

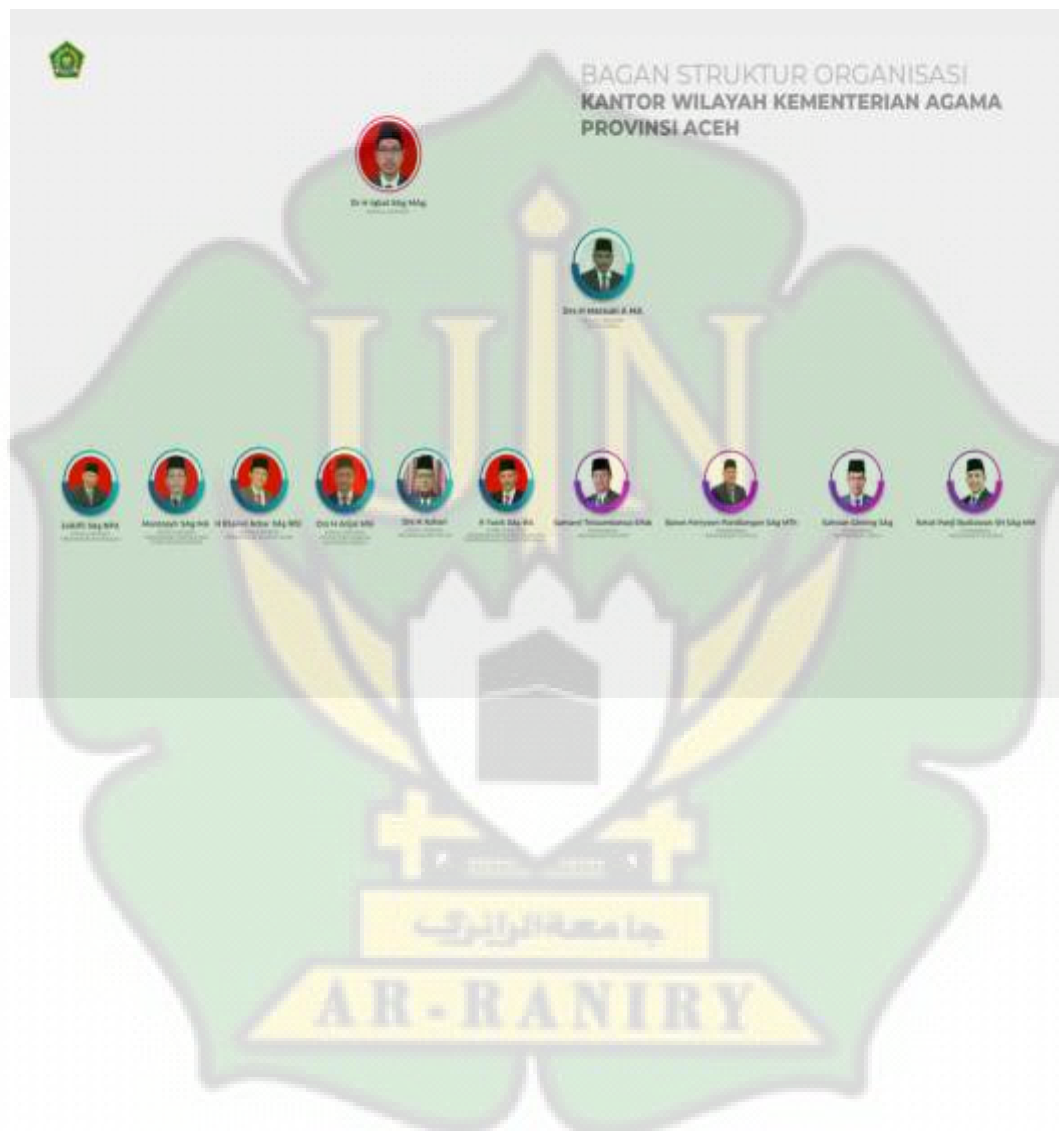
Tingkatkan Layanan Administrasi Kepegawaian Kemenag Aceh Luncurkan APIK-20, diakses melalui <https://aceh.kemenag.go.id/berita/512888/tingkatkan-layanan-administrasi-kepegawaian-kemenag-aceh-luncurkan-apik-20>

Tingkatkan Layanan Kepegawaian Kemenag Aceh Luncurkan APIK-20, diakses melalui <https://www.acehportal.com/news/tingkatkan-layanan-kepegawaian-kemenag-aceh-luncurkan-apik-20/index.html>

Trio Saputra, Widia Astuti. 2018. Suara Pelayanan Publik (Reformasi Birokrasi Melalui Inovasi Pelayanan Publik). CV. Jakad Publishing Surabaya. Hal 5, 6, 7.

Ventica Cardea. *Efektivitas Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Dalam Pengurusan Dokumen Kepegawaian Pada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru*, (Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, 2021) Hal 15

Lampiran 1 Struktur Organisasi Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh



Lampiran 2 Keputusan Kepala Biro Hubungan Masyarakat Data dan Informasi Kementerian Agama Republik Indonesia Nomor: B 123-09/B.VIII/HK.00.5/05/2023 Tentang Standar Pelayanan Informasi



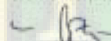
- Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 8. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama;
 9. Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama;
 10. Keputusan Menteri Agama Nomor 109 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Kementerian Agama.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT, DATA, DAN INFORMASI TENTANG STANDAR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK PADA KEMENTERIAN AGAMA.**
- Kesatu : Standar Pelayanan Informasi Publik dengan rincian sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- Kedua : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh Tim Layanan Informasi Publik yang ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Kepala Biro Hubungan Masyarakat, Data, dan Informasi.
- Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalam penetapan keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Jakarta
pada tanggal : 3 Mei 2023

Kepala Biro Hubungan Masyarakat,
Data, dan Informasi
Selaku PPID Utama
Kementerian Agama



Akhmad Fauzin



LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT,
DATA, DAN INFORMASI KEMENTERIAN AGAMA
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR: B. /B.VIII/HK.00.5/05/2023 TENTANG
STANDAR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK PADA
KEMENTERIAN AGAMA

PELAYANAN INFORMASI PUBLIK PADA KEMENTERIAN AGAMA

1.1

Angka mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan pada Layanan Publik dan untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintah sesuai asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak dalam memperoleh pelayanan secara maksimal serta mewujudkan ketepatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan, maka standar Pelayanan yang akan digunakan sebagai acuan dalam penilaian layanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat pelayanan yang berkualitas, cepat dan mudah, terjangkau dan terukur.

Layanan Publik

Kemampuan Agama Siap Memberikan Layanan Informasi Publik Secara Cepat Waktu, Berbiaya Ringan, dan Cara Sederhana".

Layanan Informasi Publik

COMPONEN	URAIAN
Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik; 4. Keputusan Menteri Agama Nomor 92 Tahun 2019 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik bagi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Agama, dan Atasan Pejabat Pengelola Informasi Dokumentasi Kementerian Agama; 5. Keputusan Menteri Agama Nomor 657 Tahun 2021 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Agama, dan Atasan Pejabat Pengelola

جا معية الزانري

AR-RANIRY

		Informasi dan Dokumentasi Kementerian Agama.
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan online: mengisi formulir yang terdapat pada website ppid.kemenag.go.id atau melalui email ppid@kemenag.go.id 2. Permohonan Informasi secara offline: mengajukan surat permohonan langsung ke Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Agama RI, Jalan Lapangan Banteng Barat Nomor 3-4 Jakarta 3. Informasi yang dimohonkan bukan termasuk informasi yang dikecualikan
3	Persyaratan Pemohon	<ol style="list-style-type: none"> 1. Warga Negara Indonesia 2. Membawa Surat Kuasa apabila diwakilkan
4	Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<pre> graph TD A([Pegawai layanan datang langsung dan membawa persyaratan permohonan data dan informasi]) --> B[Pegawai layanan mengisi formulir permohonan data dan informasi] B --> C{Dapat diwakilkan?} C -- Ya --> D[Pegawai layanan mengisi formulir permohonan data dan informasi] C -- Tidak --> E[Pegawai layanan mengisi formulir permohonan data dan informasi] D --> F[Pegawai layanan mengisi formulir permohonan data dan informasi] E --> F F --> G([Pegawai layanan mengisi formulir permohonan data dan informasi]) </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan Informasi Publik dapat mengajukan permohonan untuk memperoleh Informasi Publik kepada Badan Publik melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), baik secara offline ataupun secara online; 2. Pengguna layanan secara offline. Pengguna layanan mengajukan surat permohonan atau datang langsung ke PPID Kementerian Agama dengan mencantumkan alasan permohonan disertai fotokopi KTP. Jika diwakilkan maka harus melampirkan Surat Kuasa dari

		<p>Pengguna layanan berikut fotokopi KTP Pengguna layanan.</p> <p>3. Pemohon yang berasal dari badan hukum wajib menyampaikan salinan akte pendirian/Akte Perubahan.</p> <p>4. Permohonan secara online: Pengguna layanan mendaftarkan permohonan dengan mengisi formulir yang ada di website PPID Kementerian Agama secara online.</p> <p>5. Pengguna layanan mendapatkan jawaban/ tanggapan melalui petugas PPID, apakah dokumen permohonan sudah memenuhi persyaratan atau belum. Jika berkas permohonan sudah memenuhi syarat maka permohonan diterima, jika berkas permohonan tidak memenuhi syarat maka berkas permohonan dikembalikan.</p> <p>6. Petugas layanan memproses permohonan.</p> <p>7. Pengguna layanan mendapatkan jawaban/ tanggapan melalui email ppid@kemenag.go.id, secara on/line.</p>
4	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja dan dapat diperpanjang 7 hari kerja dengan memberikan alasan tertulis.
5	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
6	Produk Layanan	Dokumen Informasi Publik
7	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Layanan PPID Kementerian Agama 2. Formulir Permohonan 3. Website ppid.kemenag.go.id 4. Meja dan kursi. 5. Komputer 6. Jaringan internet.
8	Kompetensi Pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksana Pelayanan Minimal Pendidikan S1. 2. Pelaksana Pelayanan yang memahami prosedur pelayanan informasi publik. 3. Pelaksana Pelayanan yang mampu memverifikasi berkas permohonan. 4. Pelaksana Pelayanan yang mampu mengoperasikan komputer.
9	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh Kepala Biro Hubungan Masyarakat, Data, dan Informasi. 2. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
10	Penanganan Pengaduan, Sarana, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung dengan petugas layanan informasi. 2. Melalui website : www.ppid.kemenag.go.id 3. Melalui email : ppid@kemenag.go.id
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang

12	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan yang didukung oleh petugas yang kompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat, dan santun
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan keamanan data dijamin oleh Biro Humas, Data, dan Informasi 2. Prosedur pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku 3. Kompetensi petugas pelayanan yang ditugaskan dijamin keahliannya
14	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 (satu) tahun 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

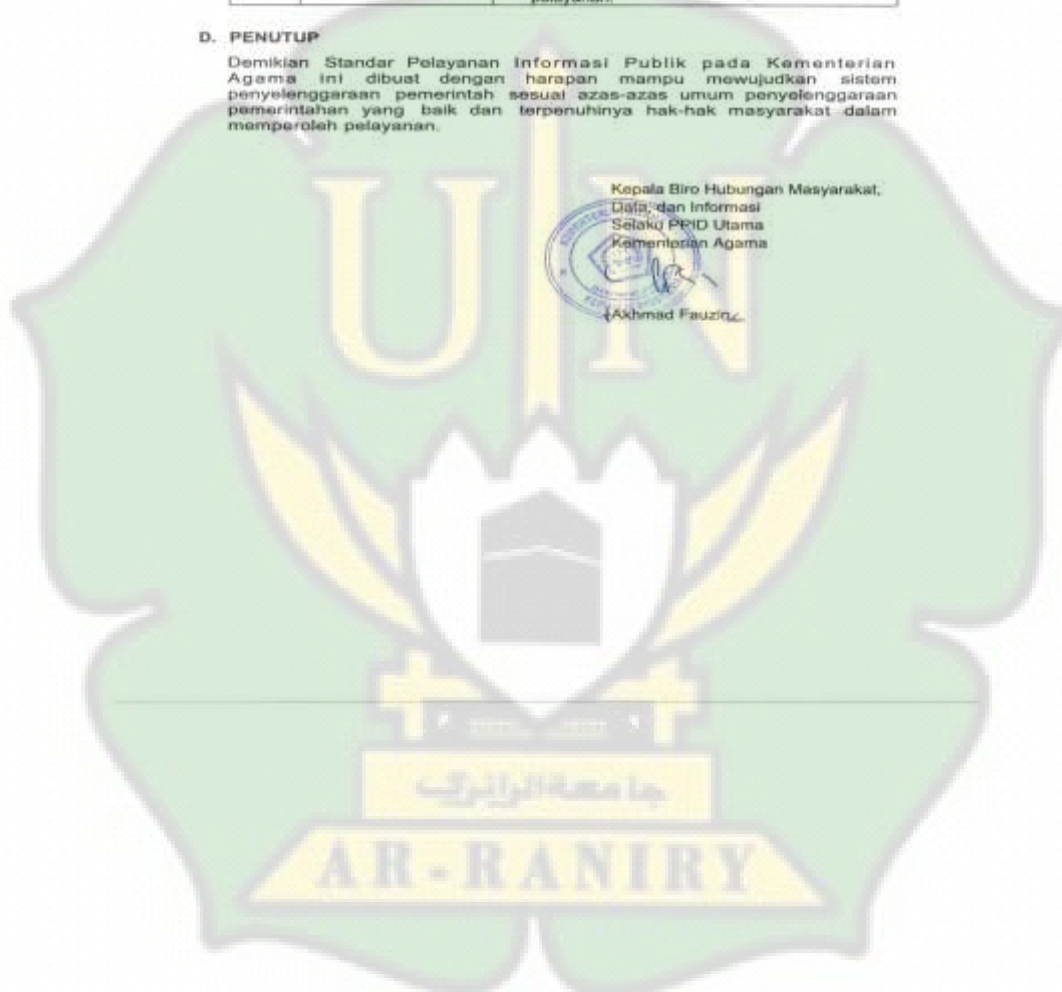
D. PENUTUP

Demikian Standar Pelayanan Informasi Publik pada Kementerian Agama ini dibuat dengan harapan mampu mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintah sesuai azas-azas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan.


Kepala Biro Hubungan Masyarakat,
Data, dan Informasi
Selaku PPID Utama
Kementerian Agama



Achmad Fauzi



Lampiran 3 Surat Keputusan Pembimbing Skripsi



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: 564/Un.06/FISIP/Kp.07.6/03/2023

TENTANG
PENGGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU PEMERINTAHAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Menimbang :

- a. bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;
- b. bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu menetapkan surat keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu pemerintahan.

Mengingat :

1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
5. Peraturan Pemerintahan Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 14 Tahun 2022, tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 statute UIN Ar-Raniry banda Aceh ;
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 44 tahun 2022 tentang perubahan PMA nomor 12 tahun 2022 tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag RI;
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menetapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;
11. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan nomor PER-50/PB/2007 tentang Pelaksanaan Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Oleh Satuan Kerja Instansi Pemerintah yang Menetapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU);
12. DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 025.04.2.423925/2023, Tanggal 30 November 2022.

Memperhatikan :

Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal **01 Februari 2023**

MEMUTUSKAN

Menetapkan : SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH TENTANG PENGGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

KESATU :

Memujuk dan mengangkat Saudara

1. Cut Zambaira, S.P., M.AP. Sebagai pembimbing I
2. Arif Akbar, MA. Sebagai pembimbing II

Untuk membimbing skripsi :

Nama : Ummi Hanik
NIM : 190802040
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul : Aplikasi Pelayanan dan Informasi Kepegawaian (APK-20) Dalam Mewujudkan Reformasi Birokrasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh


KEDUA :

Segala pembiayaan yang diakibatkan oleh surat keputusan ini dibebankan pada DIPA Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

KETIGA :

Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkannya sampai dengan berakhirnya Semester Ganjil Tahun Akademik 2023/2024 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Tanggal : 01 Maret 2023
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN ILMU PEMERINTAHAN,


M. NURUL HUDA

Tembusan :

1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk disetujui dan dilaksanakan;
4. Yang bersangkutan.

Lampiran 4 Surat Penelitian Ilmiah Mahasiswa



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
 Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
 Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-0788/Un.08/FISIP. I/PP.00.9/03/2023
 Lamp : -
 Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada Yth,
 Yth. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh
 Assalamu'alaikum Wr.Wb,
 Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **UMMI HANIK / 190802040**
 Semester/Jurusan : **VIII / Ilmu Administrasi Negara**
 Alamat sekarang : **Jl. Tgk Dibrintang Desa Meunasah Krueng, Pagar Air, Kec. Ingin Jaya, Kab.Aceh Besar**

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul *Aplikasi Pelayanan dan Informasi Kepegawaian Dalam Mewujudkan Reformasi Birokrasi Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh*


Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 27 Maret 2023
 an. Dekan
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,




Berlaku sampai : 25 September 2023

Eka Januar, M.Soc.Sc.



Lampiran 5 Surat Pemberian Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI ACEH

Jalan Tgk. Abu Lam U No. 9 Banda Aceh 23242
 Telepon (0651) 22442-22412 Fax. 0651) 22510
 Website: aceh.kemenag.go.id

Nomor : B- 2066 /Kw.01/Kp.07.4/5/2023 11 Mei 2023
 Lampiran : -
 Hal : Pemberian Izin Penelitian

Kepada Yth.
 Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN AR-Raniry
 Banda Aceh

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat saudara nomor : B-0788/Un.08/FISIP.I/PP.009/03/2023 tanggal 27 Maret 2023 perihal Penelitian Ilmiah Mahasiswa, pada dasarnya kami tidak keberatan menerima mahasiswa Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN AR-Raniry Banda Aceh atas nama Ummi Hanik/ NIM.190802040 untuk melakukan Penelitian Ilmiah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh dalam rangka penulisan Skripsi.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

PIH KEPALA KANTOR WILAYAH,

 MARZUKI A



UIN AR-RANIRY

Lampiran 6 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian Ilmiah Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI ACEH
 Jalan Tgk. Abu Lam U No. 9 Banda Aceh 23242
 Telepon. (0651) 22442-22412 Faksimili (0651) 22510
 Website: aceh.kemenag.go.id

SURAT KETERANGAN
 Nomor : 9017/Kw.01/Kp.01.2/05/2023

Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh dengan ini menerangkan bahwa:

1. Nama : Ummi Hanik
 NIM : 190802040
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Benar mahasiswi tersebut di atas telah melaksanakan Penelitian Ilmiah di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul Aplikasi Pelayanan dan Informasi Kepegawaian Dalam Mewujudkan Reformasi Birokrasi pada tanggal 17 Mei 2023.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Banda Aceh, 19 Mei 2023
 a.n. Kepala Kantor Wilayah,
 Kepala Subbag Kepegawaian
 dan Hukum


 Muhammad Khudhari, S.Sos., M.Ap
 NIP. 197905312005011006



جامعة الرانيري
AR-RANIRY

Lampiran 7 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian Ilmiah Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BANDA ACEH

Jalan Mohd. Jam Nomor 29 Banda Aceh Kode Pos 23242
Telp. (0651) 6300597 Fax. 0651) 6300597
Website: www.kemenaq-bna.web.id

Nomor : B- 3137 /Kk.01.07/Kp.07.4/05/2023 30-Mei 2023
Lampiran : -
Perihal : Surat Keterangan Penelitian Mahasiswa

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri Ar Raniry-Banda Aceh
di
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Membaca surat Saudara Nomor B-0788/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/03/2023 tanggal 27 Maret 2023 dan Surat Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh tanggal 23 Mei 2023 perihal tersebut di pokok surat. Kepala Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh, dengan ini menyatakan bahwa nama yang tersebut dibawah ini:

Nama	NIM	Semester	Jurusan
Ummi Hanik	190802040	VIII	Ilmu Administrasi Negara

Telah melakukan penelitian/mengumpulkan data pada Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh, dengan judul Skripsinya "*Aplikasi Pelayanan dan Informasi Kepegawaian dalam Mewujudkan Reformasi Birokrasi di Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh*".

Demikian kami sampaikan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih

Kepala,

Abbar Zym

Lampiran 8 Panduan Wawancara

Nama : Ummi Hanik

Judul Skripsi : Aplikasi Pelayanan dan Informasi Kepegawaian Dalam Mewujudkan Reformasi Birokrasi Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh

Informan : Kepala Subbag Kepegawaian dan Hukum, Programmer Aplikasi APIK-20, Admin APIK-20, Staf Sub Bagian TU, Pelaksana Wilayah Kementerian Agama Kabupaten/Kota dan Pengusul Kementerian Agama Kabupaten/Kota.

A. Kepala Subbag Kepegawaian dan Hukum

1. Bagaimanakah perkembangan implementasi aplikasi APIK-20 dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2023 ini ?
2. Mengapa aplikasi APIK-20 diluncurkan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh ?
3. Bagaimanakah usulan layanan ASN sebelum diluncurkannya aplikasi tersebut ?
4. Apakah sumber daya yang ada di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh dapat mendukung jalannya aplikasi APIK-20 ?
5. Apakah aplikasi APIK-20 sudah berjalan sesuai dengan mekanisme yang telah ada ?

B. Programmer APIK-20

1. Bagaimana cara pegawai beradaptasi dengan aplikasi APIK-20 ?
2. Apakah dokumen para pegawai yang mengajukan usulan layanan kepegawaiannya dapat terjaga keprivasiannya ?
3. Apakah proses usulan layanan kepegawaian dari setiap wilayah Kabupaten/Kota dapat di handle oleh setiap pelaksana ?
4. Apakah setiap admin atau operator APIK-20 ada di setiap wilayah Kabupaten/Kota
5. Apa fitur dalam aplikasi APIK-20 yang dapat memudahkan kegiatan usulan layanan kepegawaian para pegawai ?

C. Admin APIK-20

1. Bagaimanakah selama ini proses atau alur melalui aplikasi APIK-20 ini sehingga data Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kementerian Agama Kabupaten/Kota dapat terintegrasi dengan baik?
2. Apakah ada perbaikan apabila terjadi kendala atau permasalahan selama para ASN mengajukan usulan layanannya ?
3. Apa saja kehandalan dari adanya aplikasi APIK-20?
4. Apakah fitur-fitur yang disediakan dalam aplikasi APIK-20 tersebut dapat menjadi pendukung untuk usulan layanan para Aparatur Sipil Negara (ASN)?
5. Apakah usulan layanan para Aparatur Sipil Negara (ASN) dapat dilayani dalam waktu yang cepat ?

D. Pengusul

1. Apakah pada saat mengajukan usulan layanan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) masih mempunyai kendala melalui aplikasi APIK-20 ?
2. Kemudahan apa saja yang dapat di rasakan oleh para Aparatur Sipil Negara (ASN) saat menggunakan aplikasi APIK-20 tersebut ?
3. Bagaimanakah perbedaan atau perubahan secara signifikan pada saat usulan layanan Aparatur Sipil Negara (ASN) baik sebelum dan sesudah adanya aplikasi APIK-20 ?
4. Apakah permasalahan-permasalahan pada saat usulan layanan para Aparatur Sipil Negara (ASN) dapat di atasi dengan baik ?
5. Bagaimanakah dampak positif dan negatif dari penggunaan aplikasi APIK-20 selama ini oleh para Aparatur Sipil Negara (ASN) ?

E. Pelaksana

1. Apa saja yang dilakukan oleh setiap pelaksana dalam proses disposisi surat berlangsung ?
2. Apakah ada kategori surat yang harus di prioritaskan terhadap jenis usulan layanan kepegawaian pegawai yang diteruskan ke pelaksana?

3. Bagaimana proses disposisi surat yang akan diteruskan ke bagian pelaksana kemenag kabupaten/kota ?
4. Apa saja tahap-tahap yang akan dilakukan oleh pelaksana pada saat usulan layanan kepegawaian pegawai di teruskan ?
5. Apakah ada jumlah patokan hari dalam menyelesaikan usulan layanan kepegawaian pegawai di Kanwil Kemenag ?

F. Sub Bagian TU

1. Kapan skala waktu usulan-usulan layanan Aparatur Sipil Negara (ASN) Kementerian Agama Kabupaten/Kota agar datanya dapat terverifikasi dan usulan layanannya tersebut berhasil diajukan melalui aplikasi APIK-20?
2. Bagaimanakah proses jalannya disposisi surat yang diajukan oleh para Aparatur Sipil Negara (ASN) melalui aplikasi APIK-20 selama ini ?
3. Bagaimana cara meyakinkan para pegawai bahwa disposisi suratnya terjaga keprivasiannya ?
4. Apa saja wewenang Sub Bagian TU dalam menghandle usulan layanan kepegawaian ?
5. Apakah semua jenis usulan layanan kepegawaian dapat diterima dan di selesaikan dengan baik ?

Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian



Wawancara penelitian dengan Bapak Khudhari Kepala Subbag Kepegawaian dan Hukum Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh, pada tanggal 19 Mei 2023



Wawancara penelitian dengan Bapak Razinal Programmer Aplikasi APIK-20 Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh, pada tanggal 19 Mei 2023



Wawancara penelitian dengan Ibu Naziratun Ulfa Admin Aplikasi APIK-20 Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh, pada tanggal 19 Mei 2023



Wawancara penelitian dengan Bapak Rahardian Staf Sub Bagian TU Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Aceh, pada tanggal 19 Mei 2023



Wawancara penelitian dengan Bapak Armia Pelaksana Kantor Wilayah
Kementerian Agama Provinsi Aceh, pada tanggal 19 Mei 2023



Wawancara penelitian dengan Bapak Mukhlis Pengusul Kementerian Agama
Kota Banda Aceh, pada tanggal 29 Mei 2023.

