**PENINGKATAN PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI**

**DALAM MENDUKUNG**

**PENINGKATAN PELAYANAN KEPEGAWAIAN**

**A. Latar Belakang Masalah**

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan *cyber* telah mengubah pola dan tata hubungan antar masyarakat maupun antara masyarakat dengan pemerintah. Pada era informasi sekarang ini penerapan teknologi informasi telah pula wajib dilakukan di instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Untuk itu, pemerintah juga dituntut untuk melakukan reformasi dalam penyelenggaraan pemerintahannya, termasuk dalam pelayanan kepada publik, yang berbasis teknologi informasi tersebut.

Dalam konteks di atas, beberapa tahun terakhir ini pemerintah telah memanfaatkan kemajuan teknologi dalam berbagai aktifitasnya, di antaranya dalam pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Di Indonesia teknologi informasi telah mendapat perhatian Pemerintah melalui penerapan *electric-government* (*e-government*) dan telah memperoleh komitmen atau dukungan yang kuat melalui Instruksi Presiden R.I Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*.

Terkait dengan pembangunan sebuah Sitem Informasi Manajemen (SIM) di Indonesia, pada hakekatnya pernah dicetuskan pada awal dekade 1990-an. Dalam Tap MPR RI Nomor II/MPR/1993 tentang GBHN, diamanatkan pentingnya pengembangan sistem informasi dalam berbagai sektor yang sejalan dengan upaya untuk terus meningkatkan terciptanya jaringan informasi yang andal, efisien serta mampu mendukung industrialisasi dan upaya pemerataan pembangunan. Selanjutnya, dalam dokumen Repelita disebutkan sistem informasi menjadi acuan realisasi teknologi yang digunakan. Pengertian sistem informasi yang digunakan dalam konteks ini adalah (Kementrian Kominfo, 2003 : 95)

”suatu kesatuan tatanan yang terdiri atas organisasi, manajemen, teknologi, himpuanan data, dan sumber daya manusia yang mampu menghasikan dan menyampaikan informasi secara cepat, tepat, lengkap dan akurat untuk mendukung berbagai upaya dalam mewujudkan sasaran yang dikehendaki”.

Untuk merealisasikan program tersebut, konsep sistem informasi nasional dikristalisasikan dalam konsep SIMNAS (Sistem Informasi Manajemen Nasional). Titik berat SIMNAS yang dibangun adalah sistem berbasis kebutuhan manajemen, sehingga konsep yang diangkat adalah pada pembuatan aplikasi MIS (*Management Information System*) Nasional. Aplikasi ini banyak dibangun di lingkungan pemerintahan dalam negeri, termasuk di lingkungan pemerintah provinsi, kabupaten/kota.

Visi yang ingin diraih dengan menggelar konsep Sistem Informasi Nasional adalah: ”terwujudnya masyarakat berbudaya informasi menuju bangsa yang mandiri, demokratis, dan sejahtera dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia” (Kementrian Kominfo, 2003 : 102). Untuk mendukung visi tersebut, misi yang harus dicapai dalam waktu dekat di antaranya adalah (Kementrian Kominfo, 2003 : 104):

1. Mengembangkan sumber daya manusia di bidang komunikasi dan informasi dalam rangka mengurangi kesenjangan terhadap teknologi komunikasi dan informasi (*information and communication technology*) dan meningkatkan kemandirian masyarakat;
2. Meningkatkan kualitas layanan publik melalui pemanfaatan dan pengembangan teknologi komunikasi dan informasi dalam upaya meningkatkan pemerataan informasi;
3. Meningkatkan daya jangkau jaringan teknologi komunikasi dan informasi melalui optimasi berbagai sarana, baik modern maupun tradisional yang tersedia dengan meningkatkan peran serta masyarakat dalam rangka memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa;
4. Meningkatkan kualitas dan arus teknologi komunikasi dan informasi beretika dan bertanggungjawab untuk mencerdaskan bangsa;
5. Mendorong kemandirian industri lainnya melalui koordinasi aktif serta sinergi dengan instansi pemerintah yang terkait, sektor bisnis dan komunitas dalam upaya meningkatkan daya saing industri nasional;
6. Meningkatkan pemanfaatan informasi oleh publik di dalam dan di luar negeri, dalam upaya meningkatkan kepercayaan masyarakat dan memperbaiki citra Indonesia di luar negeri.

Berkaitan dengan hal tersebut sewajarnyalah perhatian terhadap penerapan teknologi informasi (TI) di lingkungan tempat kerja (organisasi) menjadi hal yang serius dilakukan. Hal demikian juga telah dilakukan di lingkup Badan Kepegawaian Negara, sebagai lembaga negara yang mengelola kepegawaian nasional. Dalam upaya menunjang peningkatan pelayanan kepada masyarakat (*stakeholder*) Badan Kepegawaian Negara telah membangun dan mengembangkan teknologi informasi yang modern. Pembangunan dan pengembangan teknologi informasi tersebut merupakan wujud operasional dan penjabaran salah satu misinya, yaitu ingin ”mewujudkan pelancaran kegiatan instansi pemerintah di bidang administrasi kepegawaian”.

Dalam konteks di atas, Badan Kepegawaian Negara untuk beberapa tahun terakhir ini telah mampu menerapkan teknologi informasi sebagai basis pelayanan kepegawaian. Dalam hal ini, penerapan teknologi informasi diterapkan melalui SAPK (*Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian*), dimana informasi pelayanan kepegawaian berbasis elektronik secara online dan terintegrasi untuk digunakan oleh instansi Pusat maupun Pemerintah Daerah.

Bahkan, sejak 25 Juli 2011 telah diberlakukan SAPK Web Base. SAPK berbasis Web merupakan pengembangan dari sitem SAPK yang sebelumnya berbasiskan VPN (*Virtual Privat Network*). Pengembangan ini menyebabkan perubahan yang sangat signifikan, perubahan tersebut dapat dilihat dari dua sisi yaitu: *pertama*, dari sisi server, aplikasi yang dibangun menggunakan bahasa pemrograman dengan menggunakan *markup language*, Java versi 1,6 MXML dan action script. Secara keseluruhan semua aplikasi didalamnya adalah berbasis web app. server (*server side*). *Kedua*, dari sisi pengguna (*client/user*) dapat mengakses sistem aplikasi tersebut hanya dengan menggunakan web browser seperti yang biasa kita gunakan, antara lain: *Mozila Firefox, Internet Explorer, Opera, Safari, serta Google Chrome*

Penerapan SAPK, khususnya SAPK berbasis Web, juga memberikan manfaat dan keunggulan yang sangat besar dalam pelayanan kepegawaian, diantaranya adalah: *pertama*, memfasilitasi pelayanan kepegawaian yang terintegrasi mulai usulan dari instansi, proses penetapan persetujuan, penetapan SK di BKN sampai dengan penetapan SK oleh Instansi. SAPK berbasis Web ini terkoneksi dengan aplikasi HRMA, aplikasi penghubung dengan *stakeholder*, aplikasi manajemen dokumen, penyempurnaan portal BKN, *Executive Information System* serta adanya *help desk*. *Kedua*, apabila terdapat penambahan maupun pengembangan aplikasi SAPK, maka cukup dilakukan di sisi server di BKN Pusat. *Ketiga*, kemudahan akses dengan menggunakan aplikasi web browser. *Keempat,* di sisi pengguna tidak membutuhkan ruang penyimpanan yang besar. *Kelima*, aplikasi berbasis Web terbuka bagi seluruh sistem operasi, seperti: Windows, Mac OS, Linux, dan sebagainya. *Keenam*, kemudahan akses SAPK, baik dengan menggunakan VPN maupun internet.

 Namun demikian, sejauh pengamatan penulis di lapangan, fenomena-fenomena yang menggambarkan masih belum optimalnya penerapan Teknologi Informasi di lingkungan Badan Kepegawaian Negara, ditunjukkan dan dikarenakan antara lain:

1. Belum optimalnya kompetensi sumber daya manusia atau pegawai yang menangani langsung Teknologi Informasi di lingkungan Badan Kepegawaian Negara, khususnya kompetensi pegawai dalam jabatan fungsional pranata komputer. Hal ini sedikit banyak dapat menyebabkan kesulitan dalam menerapkan Teknologi Informasi yang digunakan dan sekaligus mengembangkan aplikasi yang diperlukan.
2. Belum optimalnya pengembangan atau peningkatan kualitas pegawai, khususnya pegawai dalam jabatan fungsional pranata komputer. Hal ini dapat disebabkan terbatasnya anggaran yang dialokasikan bagi pengembangan pegawai, juga masalah-masalah lainnya terkait dengan komitmen untuk pengembangan pegawai.
3. Masih kurangnya kerjasama dan koordinasi antar unit kerja terkait dalam penerapan Teknologi Informasi, khususnya dalam pelayanan kepegawaian. Hal ini antara lain dikarenakan kurang berjalannya komunikasi yang baik diantara unit kerja dalam organisasi. Kondisi ini pada akhirnya dapat menyebabkan terhambatnya penyelesaian pelayanan kepegawaian kepada pelanggannya.
4. Masih kurangnya adaptasi terhadap perkembangan Teknologi Informasi dalam pengelolaan administrasi kepegawaian. Dalam kaitan ini, masih terdapat pegawai atau unit kerja yang belum mampu dan mau menggunakan Teknologi Informasi sebagai alat bantu dalam menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan administratif pelayanan kepegawaian.
5. Masih kurangnya integritas, komitmen dan konsistensi para pegawai (baik pegawai dalam jabatan funsional umum maupun pegawai dalam jabatan fungsional pranata komputer) terhadap tugas atau pekerjaan yang harus diemban, sehingga seringkali penyelesaian tugas dan pekerjaan tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

 Berdasarkan uraian-uraian di atas, penulis sedikit dapat membuat kesimpulan awal bahwa penerapan atau pengelolaan Teknologi Informasi di lingkungan Badan Kepegawaian Negara belum berjalan secara optimal. Dengan demikian, dalam pelayanan kepegawaian kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) serta kepada para Pegawai Negeri Sipil juga belum menunjukkan kinerja yang baik.

Berkenaan dengan hal di atas, penulis mencoba memfokuskan penulisan makalah ini terkait dengan upaya peningkatan pengelolaan Teknologi Informasi di lingkungan Badan Kepegawaian Negara. Dengan demikian, rumusan masalah yang diajukan adalah bagaimanakah peningkatan pengelolaan Teknologi Informasi di lingkungan Badan Kepegawaian Negara?

**B. Kerangka Teoritik**

**1. Teknologi Informasi**

Pada saat ini, salah satu hal yang mendukung berjalannya Sistem Informasi Manajemen dan telah menjadi *trend* dalam organisasi adalah Teknologi Informasi (TI). Dalam hal ini, Teknologi Informasi dapat didefinisikan sebagai ”teknologi yang digunakan untuk menyimpan, menghasilkan, mengolah, serta menyebarkan informasi” (Ma’in, 2006 : 1). Berdasar definisi tersebut, menggambarkan bahwa Teknologi Informasi tergantung pada kombinasi komputasi dan teknologi telekomunikasi berbasis mikroelektronik.

Sementara itu, pendapat lain tentang Teknologi Informasi yang lebih terperinci serta mengandung beberapa hal, terutama terkait dengan data dan informasi dikemukakan oleh Senn. Lebih jauh Senn (1995 : 12) menjelaskan:

*”the term of information technology refers to a wide variety of items and abilities used in the creation, storage, and dispersal of information. Its important to distinguish between data, information, and knowledge”.*

Dari definisi di atas istilah Teknologi Informasi menunjuk pada keberagaman hal dan kemampuan-kemampuan yang digunakan untuk mencipta, penyimpanan, dan penyebaran informasi. Hal-hal tersebut untuk membedakan antara data, informasi dan ilmu pengetahuan). Dalam hal ini, *data* dimaksudkan sebagai fakta-fakta dasar, gambaran-gambaran dan detail-detail yang sederhana. *Informasi* adalah data yang terorganisasi/terstruktur, data yang memiliki arti, dan data yang digunakan untuk interpretasi. *Ilmu pengetahuan* adalah sebuah kesadaran dan pemahaman terhadap serangkaian informasi dan bagaimana informasi itu dapat digunakan secara lebih baik.

**2. Penerapan Teknologi Informasi**

Menurut Senn (1995 : 23), terdapat enam fungsi dari teknologi informasi, yaitu: penerapan/*prosesing*, menghasilkan, penyimpanan dan mendapatkan kembali, menyalurkan (misalnya menyalurkan kepada tempat lain secara bertahap/berurutan). Dalam banyak kasus, dua atau lebih fungsi-fungsi tersebut bekerja secara bersamaan.

Berkaitan dengan fungsi penerapan (*processing*) teknologi informasi biasanya merupakan aktifitas yang dilakukan sebagai alasan bagi orang dan organisasi penjual komputer. Penerapan teknologi informasi (*processing*) adalah ”proses yang meliputi mengubah, menganalisis, menghitung dan menyatukan semua bentuk data atau informasi” (Senn, 1995 : 23). Dalam penerapan teknologi informasi, khususnya pada aplikasi komputer, terdapat dua hal yang melingkupi, yakni: *data processing* dan *information processing*. *Data processing* merupakan proses melayani data dan menyebarkannya kedalam informasi. Sedangkan, *information processing* merupakan istilah umum pada akttifitas komputer yang menyelenggarakan proses atas beberapa jenis informasi dan menyebarkannya kedalam jenis-jenis informasi yang berbeda.

Di sisi lain, terdapat pula tipe-tipe dalam penerapan (*processing*) teknologi informasi, yaitu:

1. *Word processing*, merupakan proses untuk membuat dokumen-dokumen yang berbasis teks (tulisan), yang meliputi pembuatan laporan-laporan, surat kabar, dan korespondensi. Sistem *Word* *processing*  ini membantu orang dalam memasukan data, teks, dan gambar serta mempresentasikannya dalam bentuk yang sangat menarik.
2. *Image Processing*, merupakan proses untuk mengubah informasi yang berbentuk visual (gambar) seperti grafik, foto dan sebagainya; kedalam format yang dapat diatur dengan sistem komputer atau menyebarkannya antar manusia dan antar tempat. Proses ini disebut *scanning* yang mengubah cetakan atau gambar film kedalam suatu bentuk yang dapat dilakukan komputer.
3. *Voice Processing*, merupakan proses informasi yang bersuara. Pada saat ini, informasi bersuara lebih sering digunakan melalui telepon. Sistem lain yang dapat dipakai orang untuk memberikan informasi bersuara secara langsung melalui sistem komputer juga semakin berkembang.

Dalam konteks implementasi atau penerapan teknologi informasi (TI) di lingkungan pemerintah, konsep yang sering dipakai adalah penerapan ***e-government***. Bank Dunia (2002 : 2) menjelaskan lebih terperinci mengenai penerapan e-government sebagai:

”E-Government berkaitan dengan teknologi informasi (seperti *wide area network*, internet, dan komuniasi bergerak) oleh lembaga pemerintah yang mempunyai kemampuan untuk mentransformasikan hubungan pemerintah dengan warganya, pelaku dunia usaha (bisnis), dan lembaga pemerintah lainnya. Teknologi ini dapat mempunyai tujuan yang beragam, antara lain: pemberian layanan pemerintahan yang lebih baik kepada warganya, peningkatan interaksi dengan dunia usaha dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses informasi, atau manajemen pemerintahan yang lebih efisien. Hasil yang diharapkan dapat berupa pengurangan korupsi, peningkatan transparansi, peningkatan kenyamanan, pertambahan pendapatan dan/atau pengurangan biaya”.

 Dari definisi di atas dapat ditarik unsur-unsur obyek, tujuan dan alatnya sebagai terlihat pada gambar di bawah ini:

Gambar: 1

**Unsur-unsur Definisi e-Government**

E-Government diartikan sebagai:

 **alat**

Penggunaan teknologi informasi

dn komunikasi (ICT)

 **tujuan**

Untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas,

transaparansi, dan akuntabilitas

 **obyek**

layanan pemerintah

Sumber: Djunaedi, 2002 : 3.

Kaitannya dengan penerapan *E-Government* ini, Kartajaya dkk. (2002 : 330-331) menjelaskan adanya tiga tahapan pengembangan layanan *E-Government*, yaitu:

Tahap I : Menerbitkan informasi tentang diri sendiri bagi kepentingan warga dan kalangan bisnis (lewat web/internet), juga menyediakan fasilitas komunikasi dua arah.

Tahap II : Aplikasi *internet* yang memungkinkan data dapat dikumpulkan (*online*), diolah, dan disebarluaskan dalam bentuk baru (agar lebih efisien), meskipun sebagian proses pemberian servis tetap secara *offline*, publik dapat memantau kinerja secara online.

Tahap III : Aplikasi *extranet* yang memungkinkan warga wilayah dapat mengisi blangko aplikasi secara *online* (lewat internet).

Dalam konteks penerapan *E-Government*  di Indonesia, pemerintah telah mengeluarkan suatu kebijakan yang tercantum dalam Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government.* Dalam kebijakan tersebut diungkapkan bahwa pengembangan *E-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan kepemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *E-Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalisasikan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup dua aktifitas yang berkaitan, yaitu (Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003):

a. Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronis;

b. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Selanjutnya, dalam kebijakan di atas disebutkan bahwa pengembangan *E-Government* diarahkan untuk mencapai empat tujuan, yakni :

* 1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau diseluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
	2. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
	3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
	4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

 Menurut Alter (1996 : 369), untuk melihat pencapaian (*performance*) penerapan teknologi informasi dapat dilihat dari beberapa variabel di bawah ini:

Tabel : 1

**Variabel Pencapaian Penerapan Teknologi Informasi**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Variabel** | **Indikator Pencapaian** |
| 1 | Kemampuan dan Keterbatasan Fungsi | * Kapasitas
* Kecepatan
* Harga
* Tingkat Kepercayaan
* Kondisi Operasional
 |
| 2 | Kemudahan Penggunaan  | * Kualitas Hubungan dengan Penggunanya
* Kemudahan untuk Dipindahkan
 |
| 3 | Kecocokan Teknologi | * Penyesuaian dengan Standar yang ada
* Kecocokan/penyesuaian dengan Teknologi lain
 |
| 4 | Pemeliharaan | * Dapat Dipisahkan kedalam Modul-modul
* Dapat Ditambah dan Dikurangi Kapasitasnya
* Dapat Dirubah Aspek-aspek Pentingnya
 |

Sumber: Alter, *Information Systems, a Management Perspective* (1996).

**C. Peningkatan Penerapan Teknologi Informasi**

Penerapan teknologi informasi terkait dengan pelayanan kepegawaian bagaimanapun telah menjadi langkah strategis bagi Badan Kepegawaian Negara dalam ikut mendorong reformasi birokrasi yang sedang dijalankan Pemerintah. Fokus yang ingin dicapai dari penerapan teknologi informasi ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian kepada pelanggannya.

Kaitannya dengan hal tersebut, perlu adanya upaya-upaya untuk peningkatan penerapan teknologi informasi dalam pelayanan kepegawaian di lingkup BKN. Upaya-upaya tersebut diharapkan akan mewujudkan proses pelayanan kepegawaian menjadi lebih cepat dan secara langsung juga akan berdampak pada akurasi database kepegawaian. Dengan kata lain, penerapan teknologi informasi dalam pelayanan kepegawaian, dimaksudkan untuk dapat mewujudkan pelayanan kepegawaian yang berkualitas (*services excellent*).

Berdasarkan dengan permasalahan-permasalahan yang terkait dengan pengelolaan atau penerapan Teknologi Informasi di lingkup BKN, maka beberapa hal perlu dilakukan, adalah:

1. Pimpinan perlu meningkatkan kompetensi pegawai, khususnya pranata komputer dalam menjalankan tugas-tugas yang berkaitan dengan penerapan Teknologi Informasi di lingkup Badan Kepegawaian Negara. Peningkatan kompetensi pranata komputer ini dapat dilakukan melalui pendidikan formal (perkuliahan) maupun melalui Diklat Teknis atau Diklat Fungsional. Dalam hal ini, pimpinan atau organisasi perlu melakukan identifikasi atau analisis kebutuhan pelatihan-pelatihan terhadap pegawai, khususnya pegawai dalam jabatan pranata komputer.
2. Pimpinan atau organisasi secara berkesinambungan dan terus menerus meningkatkan upaya pengembangan karier pegawai, khususunya pegawai dalam jabatan fungsional pranata komputer. Dalam kaitan ini, perlu adanya skema mutasi atau promosi yang jelas dalam suatu pola karier yang ditetapkan oleh organisasi.
3. Melakukan kerjasama dan koordinasi dengan pihak-pihak terkait *(stakeholders*) dengan pelayanan kepegawaian di lingkup Badan Kepegawaian Negara dan Kantor Regional Badan Kepegawaian Negara. Hal ini dimaksudkan agar setiap aplikasi yang digunakan dapat dipahami dan dimengerti oleh semua pihak terkait, sehingga tidak terjadi perbedaan bentuk-bentuk pelayanan kepegawaian.
4. Sosialisasi terhadap para pejabat dan pegawai terkait penggunaan atau penerapan Teknologi Informasi di lingkungan Badan Kepegawaian Negara. Hal ini penting dilakukan untuk memberikan pemahaman tentang arti pentingnya penerapan Teknologi Informasi dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepegawaian. Kegiatan ini dapat dilakukan melalui seminar/workshop atau pertemuan-pertemuan formal lainnya.
5. Meningkatkan integritas, komitmen dan konsistensi para pegawai (baik pegawai dalam jabatan funsional umum maupun pegawai dalam jabatan fungsional pranata komputer) terhadap tugas atau pekerjaan yang harus diselesaikannya. Cara yang dapat dilakukan adalah dengan menerapakan *reward and punishment* yang jelas dan tegas kepada para pegawai. Hal ini diharapkan dapat mendorong semangat atau motivasi kerja seluruh pegawai dalam organisasi.
6. Pimpinan atau organisasi juga perlu memberikan pelatihan-pelatihan lain untuk meningkatkan sikap/perilaku pranata komputer, sehingga dapat meningkatkan integritas dan komitmennya terhadap pekerjaan dan organisasi.

**D. Penutup**

Pada hakekatnya penerapan Teknologi Informasi di lingkungan Badan Kepegawaian Negara dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian. Untuk itu, penerapan teknologi informasi dalam pelayanan kepegawaian menjadi langkah strategis bagi Badan Kepegawaian Negara dalam ikut mendorong reformasi birokrasi yang sedang dijalankan Pemerintah. Fokus yang ingin dicapai dari penerapan teknologi informasi ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian kepada pelanggannya.

Namun demikian, penerapan Teknologi Informasi yang ada (melalui SAPK) juga belum berjalan secara optimal dan masih terdapat permasalahan-permasalahan yang melingkupinya. Hal demikian menjadikan pelayanan kepegawaian kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) serta kepada para Pegawai Negeri Sipil juga belum menunjukkan hasil yang memuaskan.

Berkenaan dengan hal tersebut di atas, maka pimpinan di lingkup Badan Kepegawaian Negara perlu perlu memiliki komitmen untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia secara berkesinambungan, melakukan sosialisasi kepada pejabat dan para pegawai terhadap penerapan teknologi informasi, meningkatkan koordinasi dengan unit-unit kerja terkait, serta meningkatkan komitmen dan integritas para pegawai, khususnya pranata komputer.

**Referensi:**

Abdul Ma’in, 2006, ”Teknologi Informasi Dalam Sistem Jaringan Perpustakaan Perguruan Tinggi”, Jakarta.

Alter, Steven, 1996, Information Systems, a Management Perspective, The Benjamin/Cumming Publishing Company Inc, Menlo Park, CA.

Kartajaya, 2002, Perkembangan Teknologi Informasi di Indonesia, Jakarta.

Senn, James A., 1995, Information Technology in Business, Principles, Practices, and Opportunities, Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.

# **Dokumen:**

Pemerintah Republik Indonesia, Tap MPR RI Nomor II/MPR/1993 tentang GBHN.

Presiden Republik Indonesia, Instruksi Presiden R.I Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*.

Menteri Kominfo, Keputusan Menteri Kominfo Nomor 2003 Tahun 1995 tentang Sistem Informasi Manajemen Nasional.