

## Peran Divisi Yan HC Surabaya dalam Meningkatkan Efisiensi Proses Reimbursement Kesehatan dan Pensiunan PT. PLN (Persero) UID Jawa Timur

Ervana Dian Karimah<sup>1\*</sup>, Refiana Dwi Maghfiroh<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia

Email : [ervanacaca7@gmail.com](mailto:ervanacaca7@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [refiana.dwi.febis@upnjatim.ac.id](mailto:refiana.dwi.febis@upnjatim.ac.id)<sup>2</sup>

Alamat Kampus: Jl. Rungkut Madya, Gunung Anyar, Surabaya

Korespondensi penulis: [refiana.dwi.febis@upnjatim.ac.id](mailto:refiana.dwi.febis@upnjatim.ac.id)

**Abstract.** *This study aims to analyze the role of the Yan HC Division Surabaya in improving the efficiency of health and pension reimbursement processes at PT PLN (Persero) UID East Java. Administrative services, particularly those related to claim submissions and retirement processing, often encounter bureaucratic obstacles that delay service delivery. Using a descriptive qualitative approach, data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation analysis. The findings show that service digitalization, strengthened inter-unit coordination, and the formation of a special verification team have significantly enhanced the speed and accuracy of the reimbursement process. Although technical issues and document mismatches from external parties still occur, the Yan HC Division has introduced innovations and adaptive solutions that foster more efficient, transparent, and accountable administrative services. These findings are expected to serve as a strategic reference for developing employee service systems in state-owned enterprises.*

**Keywords:** *Reimbursement, Efficiency, Human Capital, Digitalization, Administrative*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Divisi Yan HC Surabaya dalam meningkatkan efisiensi proses reimbursement kesehatan dan pensiunan di PT PLN (Persero) UID Jawa Timur. Proses pelayanan administrasi kepegawaian, khususnya pengajuan klaim dan pengurusan pensiun, kerap mengalami kendala administratif yang berdampak pada keterlambatan layanan. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan, penguatan koordinasi lintas unit, dan pembentukan tim verifikasi khusus secara signifikan meningkatkan kecepatan dan akurasi proses reimbursement. Meskipun masih dijumpai hambatan teknis dan ketidaksesuaian dokumen dari pihak eksternal, Divisi Yan HC berhasil menghadirkan inovasi dan solusi yang mendorong pelayanan yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Temuan ini diharapkan menjadi referensi strategis bagi pengembangan sistem layanan administratif kepegawaian di lingkungan BUMN.

**Kata kunci:** Reimbursement, Efisiensi, Human Capital, Digitalisasi, Pelayanan Administratif

### 1. LATAR BELAKANG

PT PLN (Persero) merupakan salah satu perusahaan milik negara yang bergerak dalam penyediaan dan distribusi energi listrik di seluruh wilayah Indonesia. PLN memiliki visi untuk menjadi perusahaan listrik terkemuka se-Asia Tenggara dan pilihan utama pelanggan untuk solusi energi. Sebagai tulang punggung penyedia energi nasional, PLN memiliki peran strategis dalam mendukung pembangunan nasional melalui ketersediaan energi listrik yang andal, terjangkau, dan berkelanjutan (PT PLN (Persero), 2022) tidak hanya dituntut untuk memberikan layanan optimal kepada pelanggan eksternal, tetapi juga kepada pelanggan internal yakni pegawai aktif maupun pensiunan melalui berbagai bentuk pelayanan administratif. Untuk mewujudkan visi dan menjamin keberlanjutan kinerja, PLN sangat

bergantung pada kekuatan sumber daya manusia (SDM) yang dimilikinya. Karyawan yang kompeten, loyal, dan produktif merupakan aset utama perusahaan dalam menghadapi tantangan industri energi yang semakin kompleks dan dinamis. (Sedarmayanti, 2017) Oleh karena itu, PLN menjadikan pengelolaan SDM sebagai fokus strategis dalam meningkatkan daya saing dan kualitas layanan perusahaan. Salah satu bentuk pemberdayaan SDM yang diterapkan oleh PLN adalah melalui penyediaan layanan administratif yang layak dan efisien bagi pegawai. Layanan ini mencakup berbagai fasilitas seperti sistem penggajian, tunjangan, layanan kesehatan, serta proses reimbursement kesehatan dan pensiunan. Ketersediaan layanan administratif yang baik bukan hanya mendukung kesejahteraan pegawai, tetapi juga berkontribusi terhadap meningkatnya motivasi kerja dan loyalitas kepada perusahaan (Hasibuan, M.S.P 2016) Layanan administratif yang baik juga dapat meningkatkan citra perusahaan di mata internal maupun eksternal. Di tengah transformasi digital dan budaya kerja baru yang diusung PLN sejak 2021, peningkatan pelayanan internal menjadi indikator penting dalam keberhasilan transformasi tersebut. (Fadillah, R. 2021) Salah satu bentuk konkret dari pemberdayaan SDM tersebut adalah penyediaan layanan administratif yang layak dan efisien bagi pegawai, termasuk dalam sistem penggajian, tunjangan, layanan kesehatan, serta proses reimbursement kesehatan dan pensiunan. Dengan meningkatnya beban kerja dan jumlah klaim setiap bulan, kebutuhan akan sistem layanan yang efisien dan terintegrasi menjadi sangat penting. Salah satu tantangan yang dihadapi adalah bagaimana Divisi YAN HC mampu menjalankan proses pelayanan berbasis digital tanpa memperhatikan aksesibilitas bagi pensiunan yang tidak terbiasa dengan teknologi. Oleh karena itu, implementasi inovasi layanan digital menjadi langkah krusial dalam mendukung efisiensi (Fadillah & Hidayat, 2022). Salah satu fokus utama adalah digitalisasi layanan SDM, termasuk sistem pengelolaan reimbursement dan layanan pensiun, guna menciptakan proses yang lebih cepat, akurat, dan minim kendala. Divisi ini bertindak sebagai perantara antara kebutuhan pegawai dan kebijakan perusahaan dalam pelayanan SDM. Namun demikian, dalam praktiknya, proses pengajuan reimbursement masih menghadapi sejumlah hambatan administratif yang menyebabkan keterlambatan serta penurunan efisiensi layanan.

Divisi Yan HC Surabaya telah menginisiasi berbagai upaya perbaikan berbasis teknologi, seperti integrasi sistem informasi, optimalisasi SDM, serta penguatan koordinasi antardivisi guna meningkatkan akuntabilitas dan efisiensi layanan administratif. Permasalahan utama yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana peran Divisi Yan HC Surabaya dalam meningkatkan efisiensi layanan reimbursement kesehatan dan pensiunan di lingkungan PT PLN (Persero) UID Jawa Timur. Relevansi penelitian ini didasarkan pada pentingnya

perbaikan pelayanan internal sebagai fondasi dari peningkatan layanan eksternal yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dan pencapaian visi perusahaan sebagai penyedia jasa kelistrikan yang profesional dan unggul. Melalui pendekatan analisis kinerja divisi, identifikasi akar permasalahan administratif, serta evaluasi kebijakan pemberdayaan SDM, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap pengembangan sistem pelayanan administratif PLN. Temuan dari penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi dalam penyusunan kebijakan strategis dan pengambilan keputusan manajerial di masa mendatang.

## **2. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena fokusnya pada pemahaman mendalam tentang peran divisi YAN HC Surabaya dalam upaya peningkatan efisiensi proses reimbursement kesehatan dan pensiunan di PT PLN (Persero) UID Jawa Timur. Pemilihan pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif terhadap fenomena yang sedang diteliti melalui interaksi langsung dengan informan serta kajian dokumen internal perusahaan. Penelitian ini dilakukan dari bulan Maret 2025 sampai dengan Juli 2025, di PT PLN UID Jawa Timur, berlokasi di Jl. Embong Trengguli, Surabaya. Penelitian ini meliputi mekanisme kerja internal, kebijakan yang diterapkan, tantangan yang dihadapi, serta inovasi yang dilakukan dalam rangka efisiensi prosedur. Penelitian ini meliputi pada tiga aspek utama, yaitu: 1. Identifikasi peran strategis Divisi YAN HC dalam pengelolaan reimbursement kesehatan dan proses pensiun, 2. Analisis efisiensi prosedur yang diterapkan, serta 3. Evaluasi terhadap kendala dan peluang perbaikan sistem layanan kepegawaian dilingkungan PT PLN (Persero) UID Jawa Timur.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui beberapa metode, yaitu: (1) Observasi langsung terhadap aktivitas operasional di Divisi YAN HC Surabaya, khususnya dalam menangani pengajuan reimbursement dan proses pensiunan. (2) Wawancara mendalam dengan narasumber yang terdiri dari pegawai Divisi YAN HC, staf SDM, serta penerima layanan (karyawan atau pensiunan) untuk memperoleh perspektif yang beragam. (3) Studi dokumentasi, yang mencakup Standar Operasional Prosedur (SOP), laporan internal, data statistik pengajuan reimbursement, serta dokumen kebijakan perusahaan terkait efisiensi layanan. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan metode analisis studi kasus, yang mencakup tiga tahapan utama: (1) Reduksi data, yaitu proses penyaringan dan pemilahan data penting yang relevan dengan penelitian. (2) Penyajian data, berupa deskripsi naratif mengenai temuan utama berdasarkan hasil observasi dan wawancara. (3) Penarikan

kesimpulan dan verifikasi, untuk merumuskan interpretasi terhadap peran dan kontribusi Divisi YAN HC dalam mempercepat dan menyederhanakan proses layanan administrasi tersebut.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Divisi Yan HC Surabaya merupakan bagian penting dari struktur organisasi PT PLN (Persero) UID Jawa Timur yang bertanggung jawab atas pengelolaan administrasi kepegawaian, khususnya terkait pengajuan reimbursement kesehatan dan proses pensiunan. Divisi ini berperan sebagai penghubung antara pegawai aktif, pensiunan, serta sistem dan kebijakan administratif internal perusahaan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara mendalam, digitalisasi sistem pelayanan dan integrasi data menjadi faktor utama yang mendorong efisiensi prosedur klaim. Proses yang sebelumnya bersifat manual kini telah dialihkan ke sistem digital melalui platform seperti e-Reimbursement dan portal pensiunan daring. Hal ini memungkinkan pengajuan klaim dilakukan secara lebih cepat dan praktis. Dalam wawancara salah satu responden Divisi Yan HC menyampaikan: “Divisi YAN HC memiliki peran sentral dalam pengelolaan kesejahteraan pegawai dan pensiunan, khususnya dalam hal layanan reimbursement kesehatan dan administrasi pensiun. Kami menjadi penghubung antara pegawai aktif, pensiunan, dan sistem administratif PLN.”

Pernyataan tersebut mencerminkan bahwa peran Divisi Yan HC tidak hanya administratif, tetapi juga strategis dalam membangun kepercayaan pegawai terhadap sistem pelayanan perusahaan. Hasil wawancara yang lebih mendalam dapat mencerminkan bahwa Divisi Yan HC tidak hanya menjalankan fungsi administratif semata, tetapi telah berkembang menjadi unit yang strategis dan humanis, memainkan peran penting dalam membentuk hubungan emosional dan kepercayaan antara pegawai (baik aktif maupun pensiunan) dengan perusahaan. Pernyataan responden mengindikasikan bahwa keberhasilan pelayanan di Divisi Yan HC berkontribusi langsung pada kepuasan dan loyalitas pegawai, yang merupakan aset penting bagi keberlangsungan dan reputasi perusahaan seperti PLN. Dengan menjadi penghubung antara pegawai dan sistem administratif, divisi ini berfungsi sebagai jembatan kepercayaan, memperkuat nilai-nilai kemanusiaan dalam struktur birokrasi perusahaan. Untuk pembahasan sebagai berikut:

1. Peran dan Tanggung Jawab Divisi Yan HC di PT PLN (Persero) UID Jawa Timur : Divisi Yan HC (Pelayanan Human Capital) Surabaya memiliki tanggung jawab utama dalam pengelolaan aspek administratif dan kesejahteraan pegawai aktif serta pensiunan di lingkungan PT PLN (Persero) UID Jawa Timur. Tugas-tugas utama meliputi: 1) Pengelolaan proses reimbursement kesehatan melayani pengajuan klaim kesehatan

- pegawai dan pensiunan melalui sistem elektronik. 2) Administrasi pensiun mengelola proses transisi pensiun dengan memastikan kelengkapan dokumen dan kelancaran hak pensiunan. 3) Peningkatan kualitas layanan SDM memberikan pelayanan yang humanis serta mendukung penguatan hubungan emosional antara pegawai dan institusi.
2. Digitalisasi sebagai Pendorong Efisiensi Layanan: Transformasi digital yang diterapkan oleh Divisi Yan HC Surabaya menjadi kunci utama dalam meningkatkan efisiensi proses. Sistem yang semula konvensional telah bergeser ke platform digital seperti: e-Reimbursement: Memungkinkan pegawai mengajukan klaim secara daring, dengan pelacakan status real-time. Sedangkan Portal Pensiunan: Menyediakan layanan pengurusan pensiun secara mandiri dan transparan bagi pensiunan.
  3. Implikasi Terhadap Kinerja Organisasi dan Kepuasan Pegawai Divisi Yan HC turut mendorong terciptanya: 1) Kepuasan pegawai, layanan yang cepat dan transparan meningkatkan kepercayaan pegawai. 2) Loyalitas terhadap institusi, Pegawai yang merasa diperhatikan hak-haknya cenderung lebih loyal. 3) Peningkatan citra perusahaan, pelayanan berkualitas menjadi indikator bahwa perusahaan memperhatikan kesejahteraan sumber daya manusianya.

Adapun empat faktor yang mempengaruhi peran divisi yan hc : [1] Kebijakan dan Regulasi Internal untuk memperkuat: 1) SOP e-Reimbursement & Portal Pensiun, untuk mengatur alur kerja mulai dari pengajuan dokumen hingga SLA penyelesaian, memastikan efisiensi dan kepastian layanan. 2) Regulasi Hybrid-Service, Menyediakan layanan tatap muka dan digital, mengakomodasi berbagai tingkat literasi teknologi pegawai dan pensiunan. 3) Mechanisme Audit & Tracking Digital, Penggunaan audit trail elektronik meningkatkan transparansi serta mencegah penyimpangan administrasi. [2] Kapasitas SDM rekrutmen & pelatihan memadai melalui: 1) Rekrutmen online, sistem rekrutmen PLN sejak 2017 mengharuskan pelamar menyertakan ijazah, transkrip, sertifikat untuk menjamin kualifikasi akademik. 2) Seleksi kompetensi ganda yakni diuji melalui psikotes, TPA, dan wawancara yang menilai kemampuan analitis dan interpersonal. 3) Staff mendapatkan pelatihan internal di bidang IT dan customer service, untuk memaksimalkan penggunaan e-reimbursement dan portal pensiunan. [3] Infrastruktur sistem yang didukung: 1) Platform e-reimbursement & portal pensiun menyajikan notifikasi status, integrasi data, dan interface digital. 2) Tim Helpdesk 24/7, memberikan dukungan teknis dan perawatan sistem secara terus-menerus. 3) ICT Governance & Infrastruktur Mature, PLN mengikuti tata kelola TI modern sebagaimana diwajibkan dalam framework ICT Governance-mengoptimalkan kualitas layanan, transparansi, dan akuntabilitas. [4] Kebutuhan dan Harapan Pegawai serta Pensiunan.

## **Penerapan Sistem Digitalisasi dan Koordinasi Lintas Unit**

Digitalisasi layanan melalui sistem daring memungkinkan pengajuan dan verifikasi klaim dilakukan tanpa keterlambatan fisik dokumen. Menurut salah satu responden pegawai: “Efisiensi prosedur sangat ditingkatkan melalui digitalisasi layanan. Saat ini pengajuan reimbursement dilakukan melalui sistem daring, sehingga mempercepat proses verifikasi dan pencairan.”

Dokumentasi internal menunjukkan bahwa waktu penyelesaian klaim berkurang hingga 30–40% dibandingkan dengan sistem manual. Perhitungan ini di dasarkan pada perbandingan durasi waktu dan beban kerja antara sistem manual dan sistem daring (digital) dalam proses reimbursement. Selain itu, koordinasi lintas unit didukung oleh penggunaan grup komunikasi internal, serta penunjukan person in charge (PIC) di setiap unit untuk memantau dan mempercepat alur komunikasi antar bagian. Meskipun, tantangan masih ditemukan,

seperti ketidaksesuaian dokumen dari mitra eksternal (rumah sakit, lembaga asuransi) serta gangguan teknis pada sistem digital saat terjadi beban akses tinggi. Untuk mengatasi hal ini, Divisi Yan HC telah mengembangkan layanan helpdesk daring dan membentuk tim verifikasi khusus untuk menangani kasus dokumen yang tidak sesuai.

## **Faktor Pendukung dan Hambatan dalam Proses Efisiensi**

Beberapa faktor yang mendukung peningkatan efisiensi di antaranya: 1) SOP (Standar Operasional Prosedur) yang tersusun sistematis dan mudah dipahami oleh pelaksana lapangan. 2) Penggunaan teknologi informasi yang terintegrasi antara sistem internal PLN dan sistem pelayanan eksternal. 3) Komitmen sumber daya manusia dalam menjaga ketelitian verifikasi dan kecepatan respons terhadap klaim.

Sementara itu, hambatan utama yang ditemukan mencakup: 1) Ketidaksesuaian dokumen yang dikirimkan oleh pihak eksternal. 2) Keterlambatan pengiriman data dari unit-unit kerja di daerah. 3) Gangguan teknis sistem yang mengganggu alur verifikasi digital.

## **Rekomendasi dan Peluang Perbaikan**

Dari hasil kajian dan evaluasi, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diterapkan oleh Divisi Yan HC Surabaya untuk meningkatkan efisiensi pelayanan administratif:

### **1. Implementasi e-HRM (Electronic Human Resource Management)**

Rekomendasi: gunakan modul e-HRM untuk cuti, absensi, remunerasi, pelatihan, serta dashboard monitoring HR-service quality (HRSQ)

- Peluang: Tingkatkan literasi digital untuk memaksimalkan penggunaan e-HRM

### **2. Penguatan Infrastruktur dan Literasi Digital**

- Rekomendasi: Tingkatkan literasi digital, untuk meningkatkan adaptasi terhadap teknologi baru.
  - Peluang: Tingkatkan fasilitas digital di kantor
3. Optimalisasi Aplikasi & Sistem Digital ( PLN) SEHAT/FIT/MYCSYS
- Rekomendasi: Perbaiki bug, tampilkan validasi kelengkapan data dokumen, dan sistem notifikasi soal status klaim/lengkapi data (error detection)
  - Peluang: percepat pengajuan, kurangi kesalahan input manual, dan meningkatkan akurasi dan kepuasan pelanggan.
4. Standarisasi dan Optimalisasi Prosedur SOP
- Rekomendasi: Gunakan checklist digital untuk verifikasi dokumen lengkap sebelum masuk ke sistem.
  - Peluang: proses lebih cepat dan akurat, kurangi penolakan akibat dokumen tidak sesuai.

Implementasi dari rekomendasi tersebut diharapkan dapat memperkuat efisiensi dan akuntabilitas layanan administratif di lingkungan PT PLN (Persero), serta memberikan dampak positif terhadap kepuasan dan kesejahteraan pegawai aktif maupun pensiunan.

#### **4. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Divisi Yan HC Surabaya memiliki peran strategis dan signifikan dalam meningkatkan efisiensi proses reimbursement kesehatan dan pensiunan di lingkungan PT PLN (Persero) UID Jawa Timur. Peran ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menjadi bagian penting dalam mendukung kebijakan pemberdayaan sumber daya manusia yang berorientasi pada pelayanan yang efektif, cepat, dan transparan. Upaya digitalisasi sistem pelayanan melalui platform daring seperti e-Reimbursement dan portal pensiunan terbukti berhasil mengurangi waktu penyelesaian klaim hingga 30–40%, serta meningkatkan aksesibilitas dan keterbukaan informasi bagi pegawai. Koordinasi lintas unit yang diperkuat dengan komunikasi internal aktif dan penunjukan person in charge (PIC) juga turut mendukung percepatan alur layanan administratif.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperhatikan, seperti ketidaksesuaian dokumen dari mitra eksternal dan gangguan teknis sistem yang kadang menghambat proses digital. Namun, adanya tim verifikasi khusus dan layanan helpdesk daring telah menjadi solusi adaptif yang efektif dalam menangani hambatan tersebut. Dengan penerapan rekomendasi seperti pengembangan dashboard pelaporan real-time, pelatihan

digitalisasi rutin, serta integrasi data dengan pihak eksternal, diharapkan proses reimbursement ke depan dapat berjalan lebih efisien dan akuntabel. Peran Divisi Yan HC dalam hal ini juga menunjukkan kontribusi langsung terhadap peningkatan motivasi kerja pegawai, kepuasan penerima layanan, serta penguatan citra perusahaan sebagai institusi yang profesional dan berorientasi pada kesejahteraan SDM-nya.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Arenawati. (2012). *Implementasi e-HRM di birokrasi*
- Fadillah, MR, & Hidayat, D. (2022). Digitalisasi pelayanan kesehatan untuk efisiensi klaim asuransi kesehatan pada instansi pemerintah . *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 78–85.
- Fadillah, R. (2021). *Kebijakan pengembangan sumber daya manusia pada PT. PLN (Persero) kantor pelayanan Anjir Pasar di Kabupaten Barito Kuala eprints.uniska-bjm.ac.id . <https://eprints.uniska-bjm.ac.id/8541/PDF/langsung>*
- Hasibuan, MSP (2016). *Manajemen sumber daya manusia* . Jakarta: Bumi Aksara.
- Heeks, R. (2006). *Implementasi dan Pengelolaan e-Government: Teks Internasional* . SAGE Publications.
- Khuzaini et al. (2023). Governance of Human Resources Management in the Digital Era, *JBMS*, 5(3), 80–96. Menegaskan pentingnya digital HR governance sebagai fondasi strategic HR
- Lestari, D., & Ramadhan, A. (2020). Efektivitas divisi pelayanan Human Capital dalam pengelolaan klaim karyawan pasca pensiun. *Jurnal Manajemen dan Bisnis* , 8(3), 110–120
- N. Angelina dan A. I. Mawardi, “Analisis Efektivitas Pengelolaan Divisi Yan HC Surabaya terhadap Pengajuan Reimbursement Karyawan dan Pensiunan,” *EKBIS (Ekonomi & Bisnis)*, vol.12, no. 2, pp. 157–161, Desember 2024,
- Pemerintah Kota Surabaya. (2012). *Implementasi e-Government yang efektif: Studi kasus Surabaya Single Window* [Laporan internal].
- Pradana, F., & Wibowo, R. M. (2017). Perancangan Sistem Informasi Manajemen Restitusi Biaya Kesehatan Pegawai dan Pensiunan pada PT PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan Malang, *Jurnal Teknologi Informasi & Ilmu Komputer*, 7(3)
- PT PLN (persero). (2022). *Laporan tahunan PT PLN (Persero) 2022* . Jakarta: PT PLN (Persero).
- PT PLN (Persero) APJ Malang & Banda Aceh. (2018–2020). *Prosedur pelayanan administrasi PLN: Pentingnya sistem informasi dan e-arsip untuk efektivitas proses*
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil* . Bandung: Refika Aditama.