

EVALUASI SISTEM INFORMASI E-MASTER DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN

**(STUDI PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
PROVINSI JAWA TIMUR)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Ujian Skripsi
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang

BINTI MARATUS SHOLEKAH

165030100111030



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

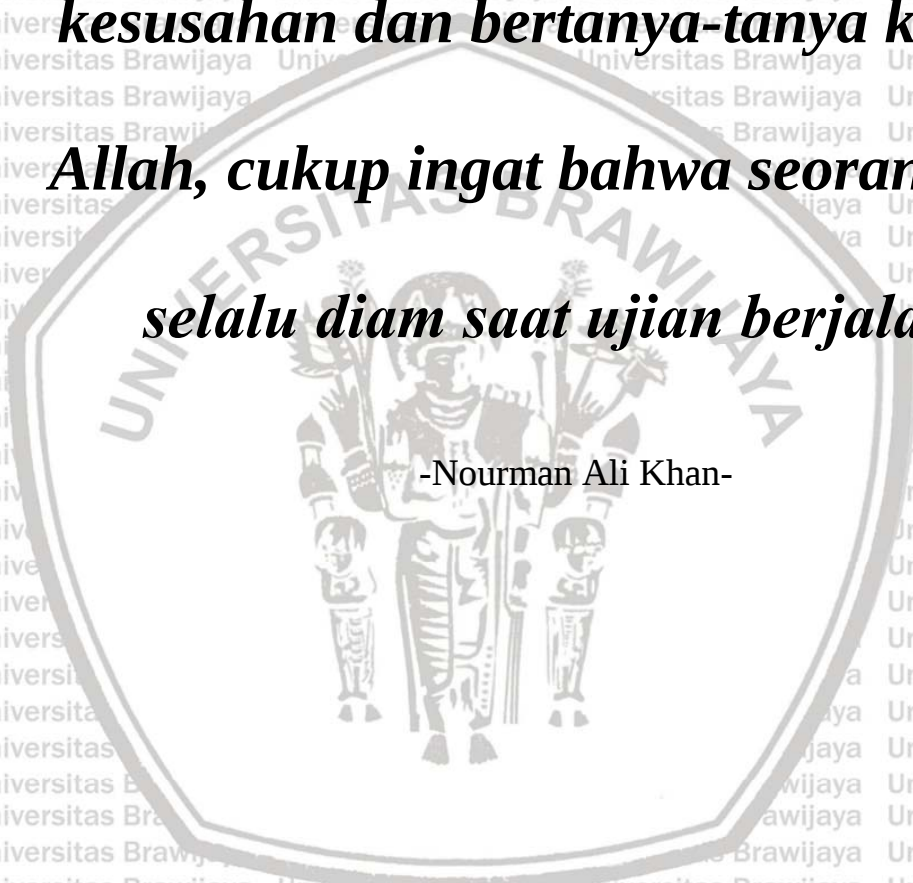
MALANG

2020

MOTTO

***“Ketika kau sedang mengalami
kesusahan dan bertanya-tanya kemana
Allah, cukup ingat bahwa seorang guru
selalu diam saat ujian berjalan.”***

-Nourman Ali Khan-



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Evaluasi Sistem Informasi E-Master Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepegawaian (Studi Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur)

Disusun oleh : Binti Maratus Sholekah

NIM : 165030100111030

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Prodi : Ilmu Administrasi Publik

Malang, 08 Mei 2020

Komisi Pembimbing

Ketua,



I Gede Eko Putra Sri Sentanu, S.AP, M.AP, Ph.D

NIP. 2011078312041001

Anggota,



Nurjati Widodo, S.AP, M.AP

NIP. 2012018301291001

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan didepan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu
Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 01 Juli 2020

Waktu : 09.00 WIB

Skripsi atas nama : Binti Maratus Sholekah

Judul : Evaluasi Sistem Informasi E-Master Dalam Meningkatkan
Pelayanan Administrasi Kepegawaian (Studi Pada Badan
Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur)

Dan dinyatakan

LULUS

Ketua Komisi Pembimbing



Gede Eko Putra Sri Sentanu, S.AP., M.AP. Ph.D

NIP. 2011068312041001

Anggota Komisi Pembimbing



Nurjati Widodo, S.AP., M.AP

NIP. 2012018301291001

Majelis Penguji 1



Rispa Ngindana, S.AP., M.AP

NIP. 2014058611062001

Majelis Penguji 2



Dr. Drs. Siswidiyanto, MS

NIP. 196007171986011002

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi yang berjudul “Evaluasi Sistem Informasi E-Master Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepegawaian (Studi Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur)” tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan dengan unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 08 Mei 2020

Yang membuat pernyataan



Binti Maratus Sholekah
NIM.165030100111030

RINGKASAN

Binti Maratus Sholekah, 2020, **Evaluasi Sistem Informasi E-Master Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepegawaian (Studi Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur)**, I Gede Eko Putra Sri Sentanu, S.AP, M.AP., Ph.D dan Nurjati Widodo, S.AP, M.AP

E-Master merupakan sistem informasi berbentuk aplikasi yang diciptakan oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur. Tujuan adanya e-Master adalah untuk meningkatkan pengelolaan dan pelayanan kepegawaian yang akurat, terintegrasi, *real time* dan berkualitas terhadap Aparatur Sipil Negara di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur. E-Master yang sudah berjalan hampir 4 tahun, maka dari itu perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui apakah aplikasi e-Master berhasil atau tidak dalam meningkatkan pelayanan administrasi kepegawaian serta dapat dijadikan suatu keputusan apakah aplikasi tersebut dilanjutkan, diperbaiki, atau dihentikan.

Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis evaluasi sistem informasi e-Master dalam meningkatkan pelayanan administrasi kepegawaian, (2) Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat evaluasi sistem informasi e-Master dalam meningkatkan pelayanan administrasi kepegawaian. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model analisis pembuatan eksplanasi oleh Robert K. Yin (2014) yang terdiri dari pengumpulan data, menulis kasus, menulis kesimpulan kasus.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya e-Master mempermudah administrator (BKD Provinsi Jawa Timur) dalam validasi data dan *update* terhadap data-data pegawai. Sedangkan bagi PNS menjadikan pelayanan yang lebih *paperless* karena sudah memiliki sistematis yang bukan lagi secara manual dengan meminta berkas secara langsung kepada pegawai namun cukup mengambil data pegawai yang telah di unggah oleh pegawai yang bersangkutan. Aplikasi e-Master dalam pelaksanaannya juga mengalami hambatan seperti kurangnya programmer yang membangun e-Master, PNS yang belum melengkapi data kepegawaian serta masih terdapat PNS yang belum melek teknologi. Saran yang dapat diberikan dalam penelitian antara lain: perlu adanya penambahan programmer dalam pembangunan e-Master, membentuk TIM dari administrator, penambahan *bandwidth*.

Kata Kunci: Evaluasi, E-Master, Pelayanan Administrasi Kepegawaian

SUMMARY

Binti Maratus Sholehah, 2020, *Evaluation of E-Master Information Systems in Improving Staffing Administration Services (Study at the Regional Civil Service Agency of East Java Province)*, I Gede Eko Putra Sri Sentanu, S.AP, M.AP., Ph.D and Nurjati Widodo, S.AP, M.AP

E-Master is an information system in the form of application created by Regional Civil Service Agency of East Java Province. The purpose of this *e-Master* is to improve management and service of the staff which are accurate, integrated, real time and quality to the Civil Servant in the circle of East Java Provincial Government. *E-master* that has been running for almost 4 years, so that it necessary to be evaluated to find out whether *e-master* application is successful or not in improving the staff administration service and be able to be a decision whether this application is continued, fixed, or stopped.

The purpose of this research are: (1) To knowing, describing, and analyzing *e-Master* information system evaluation in improving the service of staffing administration (2) To knowing, describing, and analyzing the supporting factor and inhibiting factor of *e-master* information system evaluation in improving the service of staffing administration. This research uses descriptive qualitative research with the type of research used in this study is a case study. Data collection is done through interviews, observation and documentation. The data analysis technique uses an analysis model of making explanation by Robert K. Yin (2014) which consists of collecting data, writing cases, writing case conclusions.

The result of this research showed that *e-Master* ease administrator (Regional Civil Service Agency of East Java Province) to validate the data and updating the data of the staff. Meanwhile for civil servant, this application makes the service more paperless because they already have a system that is no longer requesting files manually to the staff, but it is enough to retrieve staff data that has been uploaded by the staff themselves. The *e-Master* application in its implementation also faces obstacles such as the lack of programmers who create *e-Masters*, the civil servants who have not completed the staffing data and there are still civil servants who have not been technology literate. Suggestions that can be given in research include: the need for additional programmers in the development of *e-Masters*, forming a TIM of administrators, adding bandwidth.

Keywords: *Evaluation, E-Master, Employee Administration Services*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul:

“Evaluasi Sistem Informasi e-Master Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepegawaian (Studi Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur).”

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis sangat menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Andi Fefta Wijaya, MDA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Dr. Fadillah Amin, M.AP, Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. I Gede Eko Putra Sri Sentanu, S.AP, M.AP., Ph.D selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia mengarahkan, mendukung, dan membimbing. Serta selalu memberikan motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi.
5. Nurjati Widodo, S.AP, M.AP selaku Dosen Pembimbing II yang telah berkenan mengarahkan, mendukung, dan membimbing penulis dengan penuh ketelitian dalam mengawasi penulisan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan ilmu dan pembelajaran yang bermanfaat bagi penulis.
7. Bapak dan Ibu Pemerintahan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur yang senantiasa mengarahkan, mendampingi, membimbing, dan memberikan informasi selama penelitian berlangsung
8. Kedua orang tua saya yaitu, Bapak Abdul Ghoni dan Ibu Siti Maslakah,serta kakak-kakak saya Anwar Mustofa, Daninatul Badriyah, Agus Santoso dan Nikmatul Khoiriyah yang telah memberikan motivasi kepada saya dengan segenap kasih sayang serta kesabarannya demi memperlancar proses penyelesaian skripsi ini.

9. Seluruh teman-teman jurusan Administrasi Publik angkatan tahun 2016, khususnya sahabat-sahabat terbaik saya Auryafitri Ayumaris Putri, Dwiyana Harini, Morin Lila Meitawasita dan Via Febrianti serta seluruh penghuni Kost “Griya Ratu” terutama Ica Setyadewi, Miranda dan Fida Putri Sistania yang selalu memberikan semangat, masukan dan motivasi dalam proses penyelesaian skripsi ini.

10. Serta semua pihak yang telah mendukung baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan satu persatu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 08 Mei 2020

Binti Maratus Sholehah



DAFTAR ISI

MOTTO	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI.....	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang.....	1
I.2. Rumusan Masalah.....	11
I.3. Tujuan Penelitian.....	12
I.4. Kontribusi Penelitian	12
I.5. Sistematika Penulisan	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
II.1. Penelitian Terdahulu.....	15
II.2. Pelayanan Publik	26
II.2.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	26
II.2.2. Asas Pelayanan Publik	27
II.2.3. Standar Pelayanan Publik.....	28
II.3. Administasi Kepegawaian	29
II.3.1. Pengertian Administrasi Kepegawaian	29
II.3.2. Ruang Lingkup Administrasi Kepegawaian	29
II.3.3. Jenis Pelayanan Administrasi Kepegawaian.....	31
II.4. Sistem Informasi Manajemen (SIM)	32

II.4.1	Pengertian Sistem Informasi Manajemen	32
II.4.2	Karakteristik Sistem Informasi Manajemen.....	35
II.4.3	Manfaat Sistem Informasi Manajemen	35
II.5.	E-Master (Manajemen ASN Terpadu Elektronik).....	36
II.6.	Evaluasi <i>Context, Input, Process, dan Product</i> (CIPP).....	38
BAB III METODE PENELITIAN.....		45
III.1.	Jenis Penelitian	45
III.2.	Fokus Penelitian.....	46
III.3.	Lokasi dan Situs Penelitian.....	48
III.4.	Jenis Data dan Sumber Data	49
III.5.	Teknik Pengumpulan Data	55
III.6.	Instrumen Penelitian	60
III.7.	Teknik Analisis Data	61
III.8.	Keabsahan Data	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		69
IV.1.	Gambaran Umum Provinsi Jawa Timur	69
IV.2.	Gambaran Umum Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur.....	73
IV.2.1	Visi dan Misi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur	74
IV.2.2	Tugas Pokok dan Fungsi Badan Kepegawaian Dearah Provinsi Jawa Timur	75
IV.2.3	Struktur Organisasi.....	76
IV.3.	Penyajian Data	79
IV.3.1	Evaluasi Pelaksanaan Sistem Informasi e-Master dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepegawaian.....	79
IV.3.1.1	Evaluasi Konteks (<i>Context Evaluation</i>)	79
IV.3.1.2	Evaluasi Masukan (<i>Input Evaluation</i>).....	85
IV.3.1.3	Evaluasi Proses (<i>Process Evaluation</i>)	101
IV.3.1.4	Evaluasi Produk (<i>Product Evaluation</i>).....	106
IV.3.2	Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Evaluasi Pelaksanaan Sistem Informasi E-Master Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian.....	119
IV.3.2.1	Faktor Pendukung	119
1.	Dasar Hukum	119

2.	SDM yang Kompeten dalam Penguasaan Teknologi	120
3.	Komitmen dalam Pengembangan Aplikasi e-Master	121
4.	Meningkatnya Kompetensi Fasilitator	122
IV.3.2.2	Faktor Penghambat	123
1.	Masih terdapat PNS yang belum melek teknologi	123
2.	PNS yang belum melengkapi data kepegawaian	124
3.	Kurangnya programmer	124
IV.4.	Analisis Data	126
IV.4.1	Evaluasi Pelaksanaan Sistem Informasi e-Master dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepegawaian menggunakan Model CIPP	126
IV.4.1.1	Evaluasi Konteks (<i>Context Evaluation</i>)	127
IV.4.1.2	Evalusi Masukan (<i>Input Evaluation</i>)	132
IV.4.1.3	Evaluasi Proses (<i>Process Evaluation</i>)	140
IV.4.1.4	Evaluasi Produk (<i>Product Evaluation</i>)	143
IV.4.2	Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Evaluasi Pelaksanaan Sistem Informasi E-Master Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian	147
IV.4.2.1	Faktor Pendukung	147
1.	Dasar Hukum	148
2.	SDM yang Kompeten dalam Penguasaan Teknologi	149
3.	Komitmen dalam Pengembangan Aplikasi e-Master	150
4.	Meningkatnya Kompetensi Fasilitator	150
IV.4.2.2	Faktor Penghambat	151
1.	Masih terdapat PNS yang belum melek teknologi	151
2.	PNS yang belum melengkapi data kepegawaian	152
3.	Kurangnya Programmer	152
BAB V PENUTUP		153
V.1	Kesimpulan	153
V.2	Saran	158
DAFTAR PUSTAKA		160
LAMPIRAN		163

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Substansi Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik Tahun 2019.....	3
Tabel 1.2 Penghargaan BKD Provinsi Jawa Timur dalam BKN Award.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	53
Tabel 4.1 Data Statistik PNS di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur Per Tanggal 14 Januari 2020	71
Tabel 4.2 Statistik BKD Provinsi Jawa Timur Berdasarkan Tingkat Pendidikan	74
Tabel 4.3 Statistik BKD Provinsi Jawa Timur Berdasarkan Umur	74
Tabel 4.4 Statistik BKD Provinsi Jawa Timur Berdasarkan Eselon.....	74
Tabel 4.5 Statistik BKD Provinsi Jawa Timur Berdasarkan Golongan.....	74
Tabel 4.6 Administratort e-Master	87
Tabel 4.7 Sosialisasi dan Evaluasi Penigkatan e-Master	93
Tabel 4.8 Laporan Progres Data Kepegawaian Per Tanggal 14 Januari 2020....	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Peta Provinsi Jawa Timur.....	70
Gambar 4.2 Bagan Struktur Organisasi BKD Provinsi Jawa Timur.....	77
Gambar 4.3 Sosialisasi e-Master di Madiun pada 26 September 2019.....	92
Gambar 4.4 Penandatanganan MoU	98
Gambar 4.5 Anggaran Penguatan Sistem Informasi dan Pengolahan Database Pegawai.....	100
Gambar 4.6 Tampilan Login Aplikasi e-Master	102
Gambar 4.7 Alur Kerja e-Master	104
Gambar 4.8 Tampilan Menu Layanan Personal.....	112
Gambar 4.9 Tampilan Menu Layanan Fasilitator	113
Gambar 4.10 Tampilan Menu Layanan Administrator	114

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	163
Lampiran 2. Logbook Penelitian.....	165
Lampiran 3. Formulir Persetujuan Informan	167
Lampiran 4. Daftar Riwayat Hidup	173
Lampiran 5. Surat Riset Dari Fakultas	175
Lampiran 6. Surat Riset Dari Tempat Riset	176
Lampiran 7. Fasilitator e-Master	177
Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian.....	186

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber daya aparatur merupakan salah satu modal yang sangat penting dalam lembaga pemerintahan yang berperan sebagai penggerak dalam mencapai tujuan organisasi terutama dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25

Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Jenis pelayanan publik yang wajib diberikan oleh pemerintah meliputi pelayanan barang, pelayanan jasa dan pelayanan administratif yang dipertegas dalam pasal 5 Ayat 1.

Pelayanan administrasi kepegawaian merupakan salah satu bentuk pelayanan publik dengan jenis pelayanan administratif yang dilaksanakan oleh

sumber daya aparatur yakni Aparatur Sipil Negara (ASN). Peran ASN sebagai abdi negara dan masyarakat sangatlah penting dalam melayani kebutuhan kepegawaian, maka diperlukan pengelolaan kepegawaian dengan baik. Namun, pelaksanaan pengelolaan kepegawaian di Indonesia selama ini masih menyisakan beberapa permasalahan-permasalahan yang dibuktikan masih adanya maladministrasi kepegawaian. Menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan. Bentuk-bentuk maladministrasi yang paling umum adalah penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, penyimpangan prosedur, pengabaian kewajiban hukum, tidak transparan, kelalaian, diskriminasi, tidak profesional, ketidakjelasan informasi, tindakan sewenang-wenang, ketidakpastian hukum, dan salah pengelolaan.

Berdasarkan data dari Ombudsman Republik Indonesia yang memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik mengungkapkan bahwa terdapat dugaan maladministrasi pelayanan publik tahun 2019, laporan pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 7.903 laporan. Dari jumlah laporan tersebut, sebesar 5.464 laporan telah diregistrasi dan ditindaklanjuti sedangkan sisanya sedang dalam proses

pemeriksaan materiil sebagaimana diatur dalam Undang-Undang. Adapun substansi laporan kasus dugaan maladministrasi pelayanan publik tahun 2019 yang menduduki posisi 10 tertinggi sebagaimana tercantum pada Tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1 Substansi Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik Tahun 2019

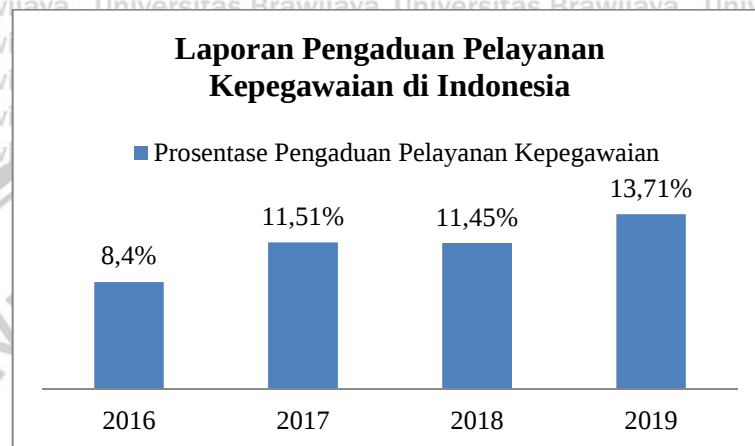
No.	Substansi Laporan	Jumlah Laporan	
	Maladministrasi Pelayanan Publik		
1.	Pertanahan	865	15.83%
2.	Kepegawaian	749	13.71%
3.	Pendidikan	558	12.04%
4.	Kepolisian	551	10.08%
5.	Administrasi Kependudukan	249	4.56%
6.	Ketenagakerjaan	184	3.37%
7.	Peradilan	173	3.17%
8.	Pedesaan	172	3.15%
9.	Perbankan	167	3.07%
10.	Kesehatan	156	2.86%

Sumber: Laporan Tahunan 2019 Ombudsman RI, olahan peneliti 2020

Kasus maladministrasi pelayanan publik tahun 2019 menunjukkan bahwa maladministrasi dalam pelayanan kepegawaian menempati posisi kedua tertinggi dengan jumlah laporan sebanyak 749. Angka ini menunjukkan bahwa adanya kelalaian dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kepegawaian yang masih sering terjadi. Padahal pelayanan administrasi kepegawaian merupakan upaya untuk memberikan hak kepada pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN). Pelayanan administrasi kepegawaian merupakan salah satu jenis pelayanan publik yang

dilaksanakan oleh instansi Badan Kepegawaian Negara ataupun Badan Kepegawaian Daerah.

Pengaduan pelayanan kepegawaian di Indonesia selama rentang tahun 2016 hingga 2019 menunjukkan angka yang fluktuatif. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar 1.1 berikut ini:



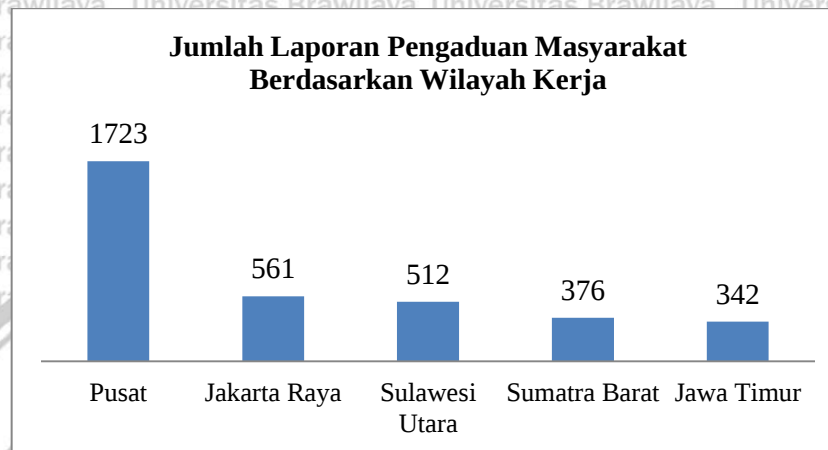
Gambar 1.1 Prosentase Kasus Pengaduan Pelayanan Kepegawaian Tahun 2019

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI, olahan peneliti 2020

Kasus substansi laporan pengaduan administrasi kepegawaian di tahun 2016 menunjukkan angka 8,4% dengan menduduki peringkat keempat, selanjutnya di tahun 2017 laporan pengaduan meningkat menjadi 11,51% dengan posisi tetap diperingkat keempat. Tahun 2018 laporan pengaduan administrasi kepegawaian sempat mengalami penurunan sedikit menjadi 11,45%, dengan posisi peringkat ketiga. Kemudian di tahun 2019 naik dengan angka 13,71% dan membawa ke posisi peringkat kedua setelah pelayanan pertanahan.

Di sisi lain jika dilihat dari wilayah kerja, jumlah laporan atau pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik yang dilaporkan ke Ombudsman RI dari

33 wilayah kerja yang tersebar di seluruh Indonesia yang menempati 5 posisi dengan pengaduan atau laporan terbanyak sebagaimana tercantum pada gambar 1.2 berikut ini:



Gambar 1. 2 Pengaduan Masyarakat Berdasarkan Wilayah Kerja Tahun 2019

Sumber: Laporan Tahunan 2019 Ombudsman RI, yang diolah 2020

Gambar 1.2 di atas menunjukkan bahwa Provinsi Jawa Timur menempati posisi ke-5 dari 33 wilayah kerja yang berada di Indonesia. Adanya pengaduan yang diterima wilayah kerja Provinsi Jawa Timur mengharuskan pemerintah daerah menciptakan terobosan-terobosan guna memperbaiki pelayanan publik, salah satunya melakukan pengembangan pelayanan kepegawaian dengan memanfaatkan sistem informasi manajemen. Sistem informasi manajemen dapat membantu pemerintah dalam mengambil keputusan untuk memperbaiki pelayanan publik saat ini. Hal ini senada dengan Rochaety, dkk (2013:10) yang mengatakan bahwa sistem informasi manajemen merupakan perpaduan antara Sumber Daya Manusia dan aplikasi teknologi informasi untuk memilih, menyimpan, mengolah dan

mengambil kembali data dalam rangka mendukung proses pengambilan keputusan.

Pemerintah Provinsi Jawa Timur melalui Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jawa Timur menangani segala urusan serta melakukan pengembangan pelayanan kepegawaian di lingkup Pemerintahan Provinsi Jawa Timur. BKD Provinsi Jawa Timur dalam menanggapi permasalahan pelayanan kepegawaian melakukan pengembangan sistem informasi ASN dengan menciptakan suatu pelayanan kepegawaian berbasis aplikasi dilingkup Provinsi Jawa Timur yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepegawaian.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Pasal 127 ayat (1) tentang Aparatur Sipil Negara mengamanatkan untuk menjamin efisiensi, keterpaduan, dan akurasi data dalam Manajemen Aparatur Sipil Negara diperlukan Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara yang diselenggarakan secara nasional dan terintegrasi antar Instansi Pemerintah. Merujuk pada amanat Undang-Undang tersebut BKD Provinsi Jawa Timur membuat aplikasi e-Master (Manajemen ASN Terpadu-Elektronik) yang diperkuat dengan adanya Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 29 Tahun 2017 Tentang Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara. Sistem informasi yang terkandung dalam Pergub tersebut merupakan kumpulan proses algoritmik, basis data, alur kerja dan interaksi manusia dengan menggunakan teknologi yang diorganisasikan secara terpadu untuk dapat memecahkan masalah dan pengambilan keputusan secara *online*, akurat, dan *real time* berkaitan dengan manajemen kepegawaian ASN Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Hal ini bertujuan untuk mendukung manajemen ASN yang rasional dan berbasis sistem merit,

mewujudkan *database* kepegawaian yang lengkap, valid, terbaru, (*up to date*) dan terintegrasi, menyajikan bahan analisa kepegawaian, dan pembuatan laporan.

Aplikasi e-Master merupakan aplikasi berbasis digital sebagai bentuk kemudahan pelayanan terhadap pegawai yang dapat diakses dan dimanfaatkan seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) se-Jawa Timur. Aplikasi ini mulai digunakan pada tahun 2016 tepatnya pada bulan Mei sebagai bentuk respon dalam hal peningkatan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi serta mendukung manajemen ASN yang berbasis partisipatoris. Adanya aplikasi ini diharapkan membuat kinerja pegawai ASN semakin meningkat secara kualitas dan pembinaan maupun pengembangan aparatur semakin tertata karena semua dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja melalui sistem dalam jaringan *online* sehingga efisiensi waktu maupun biaya. Hal ini karena sistem pengembangan data dan informasi yang terintegrasi semakin relevan, terkini, lengkap serta dapat dipertanggungjawabkan.

Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jawa Timur melalui aplikasi e-Master yang dapat diakses melalui alamat website <http://bkd.jatimprov.go.id> telah mewujudkan reformasi birokrasi dan pelaksanaan *e-Government* yang digunakan untuk mempermudah pelayanan administrasi kepegawaian. Selain kelengkapan data pegawai di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur terdapat di dalamnya, aplikasi ini juga berisikan menu layanan kepegawaian *online*. Pelayanan yang baik dan maksimal, serta alternatif pelayanan yang ada guna mempermudah masyarakat dalam hal ini pegawai ASN Pemerintah Provinsi Jawa Timur sebagai kepengurusan administrasi kepegawaian.

Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jawa Timur yang membawahi Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten/Kota yang berada di Provinsi Jawa Timur memiliki tanggung jawab lebih karena akan dijadikan instansi percontohan seperti munculnya inovasi pelayanan melalui aplikasi e-Master. Hal tersebut dibuktikan dari adanya inovasi-inovasi pelayanan kepegawaian pada badan Kepegawaian Daerah Kabupaten/Kota seperti inovasi SIMOKER (BKD Kota Mojokerto) bahkan menjadi percontohan instansi diluar Jawa yakni SI-CAKEP (BKD Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan). Melalui aplikasi e-Master membawa BKD Provinsi Jawa Timur mengantongi penghargaan dengan kategori yang sama dalam ajang BKN Award selama tiga tahun secara berturut-turut. Berikut prestasi yang diraih Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jawa Timur:

Tabel 1.2 Penghargaan BKD Provinsi Jawa Timur dalam BKN Award

Tahun	Kategori	Tingkat
2017	Perencanaan Kebutuhan, Pelayanan Pengadaan, Kepangkatan dan Pensiun	Provinsi
2018	Perencanaan Kebutuhan, Pelayanan Pengadaan, Kepangkatan dan Pensiun	Provinsi
2019	Perencanaan Kebutuhan, Pelayanan Pengadaan, Kepangkatan dan Pensiun	Provinsi

Sumber: Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur, yang diolah 2019

Di samping adanya penghargaan yang diterima oleh BKD Provinsi Jawa Timur serta telah menjadi percontohan instansi pemerintahan lain, masih terdapat beberapa permasalahan yang harus dihadapi. Aplikasi e-Master yang telah digunakan sejak tahun 2016 yang menjadi salah satu terobosan yang diharapkan

meningkatkan kualitas pelayanan belum sepenuhnya tercapai. Di tahun 2017 menurut Sekdaprov Jatim Akhmad Sukardi dalam Soekarno (2017) menyatakan bahwa permasalahan kepegawaian saat ini memang sangat kompleks, mulai dari permasalahan kelengkapan dokumen kepegawaian, keakuratan pelayanan kelengkapan data, sampai dengan kualitas pegawai. Sehingga diperlukan kegiatan pengelolaan kepegawaian berbasis teknologi informasi sehingga dapat saling terintegrasi karena salah satu kunci dalam masalah kepegawaian adalah adanya basis data yang akurat. Keakuratan data diperlukan agar proses kepegawaian berjalan efektif dan efisien.

Selain itu, selama pelaksanaan aplikasi e-Master juga masih terdapat kendala sebagaimana yang dikutip dari penelitian Rochman (2018) yang berjudul Inovasi Pelayanan e-Master di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur menunjukkan bahwa inovasi pelayanan e-Master sudah berjalan cukup baik selama ini namun masih terdapat beberapa permasalahan dan belum sempurna dalam prosesnya. Permasalahan-permasalahan tersebut seperti:

- a. Kurang lengkapnya pengisian data yang di *entry* ke dalam e-Master karena semua data yang dimasukkan kedalam e-Master harus komplit sehingga memudahkan dalam memproses kepegawaian
- b. Dalam pelaksanaan aplikasi e-Master, pegawai/staf tidak ada pelatihan-pelatihan khusus serta Sumber Daya Manusia (SDM) yang ahli dalam bidang *programmer* yang menangani selama ini hanya satu pegawai

Sedangkan, menurut Solicha (2018) pelaksanaan e-Master masih terdapat permasalahan-permasalahan seperti:

a. Tujuan e-Master dalam mendukung manajemen ASN yang rasional dan berbasis sistem merit masih belum tercapai. Berdasarkan hasil analisis, e-Master memuat berbagai macam data pegawai dan layanan kepegawaian.

Namun, dalam pelaksanaannya capaian progres database yang ada memang sudah menunjukkan persentase yang bagus yaitu dengan rata-rata 94.94%, namun dari segi kualitas masih harus dicek kembali karena tidak semua database berisi dokumen yang benar

b. Tujuan e-Master dalam mewujudkan database kepegawaian yang lengkap dan valid, terbaru (*up to date*) dan terintegrasi masih belum tercapai. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa dari segi kuantitas progress capaian database sudah menunjukkan hasil yang memuaskan. Hal ini ditunjukkan dengan hasil progress capaian keadaan data ASN pemerintah provinsi Jawa Timur per 1 Mei 2019 yang sudah mencapai rata-rata 94.94%. Sedangkan dari segi kualitas masih rendah, sehingga masing-masing fasilitator dan pihak BKD Provinsi Jawa Timur perlu melakukan upaya pengecekan kembali terkait database kepegawaian di e-Master. Karena terkadang masih terdapat ASN yang keliru atau salah dalam mengunggah dokumen.

Aplikasi e-Master hingga tahun 2020 hampir dilaksanakan selama 4 tahun.

Dengan demikian diperlukan adanya evaluasi untuk mengetahui apakah aplikasi e-Master berhasil atau tidak dalam meningkatkan pelayanan administrasi kepegawaian. Menurut Ananda dan Rafida (2017) evaluasi dimaksudkan untuk memperoleh informasi (proses pelaksanaan, dampak/hasil, efisiensi, pemanfaatan hasil) yang akurat dan obyektif tentang suatu program yang akan dijadikan suatu

keputusan apakah program tersebut dilanjutkan, diperbaiki, atau dihentikan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mega (2018) bahwa kegiatan suatu program/kegiatan dalam perjalanannya pasti tidak selalu berjalan dengan lancar dan terdapat kendala-kendala yang menghambat program. Oleh karena itu, untuk mengetahui keberhasilan suatu program diperlukan adanya proses evaluasi.

Berdasarkan paparan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji dan mengetahui proses pelaksanaan e-Master pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur yang diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan evaluasi dalam meningkatkan pelayanan administrasi kepegawaian sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan publik, serta peneliti ingin mengetahui hambatan-hambatan yang terjadi. Maka dari itu peneliti mengangkat judul penelitian: **Evaluasi Sistem Informasi e-Master Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepegawaian (Studi Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur).**

I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, peneliti merumuskan masalah yang berguna sebagai pedoman dan batasan penelitian.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimanakah evaluasi pelaksanaan sistem informasi e-Master dalam meningkatkan pelayanan administrasi kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur?

2. Apa sajakah faktor pendukung dan faktor penghambat evaluasi pelaksanaan sistem informasi e-Master dalam meningkatkan pelayanan administrasi kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur?

I.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang telah ditentukan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis evaluasi pelaksanaan sistem informasi e-Master dalam meningkatkan pelayanan administrasi kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur
2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat evaluasi pelaksanaan sistem informasi e-Master dalam meningkatkan pelayanan administrasi kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur

I.4. Kontribusi Penelitian

1. Kontribusi Teoritis

- a. Bagi akademisi

Secara teoritis kontribusi dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pengembangan ilmu administrasi publik ke depannya terutama yang terkait dengan evaluasi pelaksanaan sistem informasi e-Master.

b. Bagi Peneliti lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan juga pengetahuan yang nantinya dapat membantu peneliti lain dalam melakukan penelitian lebih lanjut terkait dengan evaluasi pelaksanaan sistem informasi e-Master.

2. Kontribusi Praktis

a. Bagi Institusi Pendidikan

Dapat memberikan wawasan dan informasi tentang evaluasi pelaksanaan pelayanan berbasis teknologi khususnya e-Master

b. Bagi Instansi

- 1) Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk evaluasi dan peningkatan e-Master
- 2) Dapat menjadi contoh instansi pemerintah lain untuk mengembangkan inovasi serupa dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya evaluasi pelaksanaan pelayanan administrasi kepegawaian.

I.5. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini disusun berdasarkan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi penekanan mengenai landasan teori dalam penyusunan proposal skripsi ini, yang diantaranya penulis menggunakan penelitian terdahulu dan landasan teori pelayanan publik, administrasi kepegawaian, sistem informasi manajemen, evaluasi CIPP dan e-Master.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai tentang bagaimana metode penelitian yang peneliti gunakan serta alasan peneliti memilih metode tersebut. Bagian ini terdiri dari jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, jenis data dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, teknik analisis data, dan keabsahan data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil serta pembahasan penelitian. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dari hasil temuan di lapangan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang beberapa kesimpulan dari pembahasan bab-bab sebelumnya dan saran yang dihasilkan dari penelitian ini.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

II.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Kajian terhadap penelitian terdahulu dilakukan guna memperoleh gambaran yang lebih mendalam sebelum penelitian dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan beberapa penelitian terdahulu berupa skripsi maupun jurnal yang memiliki relevansi dengan penelitian yang dilakukan peneliti.

Pertama, skripsi oleh Amirotul Mukhlisoh tahun 2018 dengan judul *Evaluasi Program SAMSAT On The Spot (SOS) dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak (Studi pada Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang)*. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Bersama SAMSAT Karangploso Kabupaten Malang melaksanakan evaluasi program dengan mempertimbangkan kekurangan-kekurangan program SAMSAT On The Spot (SOS). Dalam evaluasi input, hal-hal yang dievaluasi adalah kegagalan

pelaksanaan program SAMSAT On The Spot (SOS). Evaluasi proses dapat dilakukan dengan meningkatkan kinerja dan tertib administrasi serta tertib prosedur pada program SAMSAT On The Spot (SOS) di Kabupaten Malang.

Evaluasi program SAMSAT On The Spot (SOS) memberikan dampak positif bagi wajib pajak karena memberikan kemudahan dalam membayar pajak, khususnya pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Malang.

Kedua, skripsi oleh Garnis Mega tahun 2018 dengan judul Evaluasi Program Pelayanan Kesehatan dan Meningkatkan Kualitas Pelayanan Berbasis “Home Care” Permata (Studi Pada UPTD Puskesmas Turen Kabupaten Malang).

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis evaluasi pelaksanaan program *home care* permata dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan program *home care* permata di Puskesmas Turen Kabupaten Malang. Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program *home care* permata di UPTD Puskesmas Turen sudah baik, namun belum optimal karena dari beberapa ruang lingkup kegiatan ada beberapa yang sudah terealisasi dengan baik seperti sasaran, *output* serta *outcome* dari program *home care* permata. Disisi lain, proses pelaksanaan *home care* belum terlaksana secara optimal seperti masih terdapat hambatan dan merubah *mindset* masyarakat paradigma sakit menjadi paradigma sehat.

Ketiga, jurnal oleh Yayuk Basuki, Rulinawaty Kasmad, dan Nasrulhaq tahun 2018 dengan judul Tipologi Inovasi Sektor Publik (Inovasi Program SI-

CAKEP) Di Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan. Penelitian ini mengkaji mengenai inovasi kepegawaian yang diunggulkan di Kabupaten Wajo berupa inovasi keluaran dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) yaitu aplikasi Mobile SI-CAKEP. Tujuan dalam penelitian ini adalah ingin mengetahui cara pemerintah dalam membuat sebuah inovasi yang dapat menjadi salah satu inovasi unggulan dalam perbaikan pelayanan publik. Jenis Penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif menggunakan jenis penelitian studi kasus yang bertujuan untuk mengetahui lebih mendalam mengenai inovasi yang diterapkan oleh BKPSDM dalam membuat inovasi Mobile SI-CAKEP di Kabupaten Wajo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya inovasi Mobile SI-CAKEP memberikan perubahan yang signifikan terhadap pelayanan kepegawaian di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di Kabupaten Wajo kearah yang lebih sistematis, berintegritas, cepat, adaptif, berkomitmen dan lebih profesional.

Keempat, Jurnal oleh Suranto Aw tahun 2018 dengan judul *Evaluasi Program Desa Mandiri Informasi Berbasis Aplikasi Android Sistem Informasi Desa (Sifordes)*. Studi evaluasi ini bertujuan untuk mengungkap keefektifan penggunaan aplikasi Sistem Informasi Desa “Sifordes” berbasis android dalam program desa mandiri informasi di Desa Umbulmartani, Kecamatan Ngemplak, Kabupaten Sleman, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini adalah penelitian evaluasi dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Evaluasi ini menggunakan model CIPP. Informan dalam penelitian ini adalah dua orang

perangkat desa, tiga orang pengurus lembaga desa, dan dua orang warga masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hasil penelitian mengungkap:

(1) Konteks yang terdiri atas tujuan, kebutuhan, dan kebijakan dalam program mandiri informasi berada dalam kategori baik; (2) *Input* program berupa kesiapan SDM, sarana dan prasarana, dan konten informasi mendukung dalam mengimplementasikan program desa mandiri informasi; (3) Proses pelaksanaan program desa mandiri informasi berjalan sesuai rencana; dan (4) Produk program ini adalah terjadinya peningkatan pelayanan yang memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi.

Kelima, jurnal oleh Irfandi Prabowo tahun 2018 dengan judul Inovasi Pelayanan Kepegawaian Melalui Aplikasi Sistem Informasi Mobile Kepegawaian Terintegrasi (Simoker) Berbasis Android Di Badan Kepegawaian Kota Mojokerto. Tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui dan menganalisis inovasi pelayanan kepegawaian melalui aplikasi sistem informasi mobile kepegawaian terintegrasi (Simoker) di Badan Kepegawaian Pemerintah Kota Mojokerto. Subjek penelitian terdiri dari tim pengelola Simoker dan aparatur sipil negara Kota Mojokerto sebagai pengguna Simoker. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan faktor-faktor keberhasilan inovasi (*innovation success factor*) yang dikemukakan oleh Cook, Matthew dan Irwin (dalam Grisna dan Wawan, 2013). Lima faktor keberhasilan inovasi tersebut adalah *leadership*, *management/organization*, *risk management*, *human capital* dan *technology*. Hasil penelitian menunjukkan inovasi pelayanan kepegawaian melalui aplikasi Simoker

berbasis Android di Badan Kepegawaian Kota Mojokerto sudah baik. Namun masih ditemukan masalah seperti kurangnya sosialisasi, kurangnya pelatihan-pelatihan untuk tim pengelola Simoker, dan kurangnya integrasi aplikasi Simoker dengan sistem yang lain.

Keenam, jurnal oleh Rizal Rochman Firmansyah 2018 dengan judul inovasi pelayanan e-Master di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur.

Penelitian ini mengkaji berbagai upaya agar lebih cepat dalam pengurusan administrasi kepegawaian yaitu dengan membuat Inovasi Pelayanan e-Master.

Inovasi ini merupakan Inovasi dengan pengurusan kepegawaian dengan mudah, cepat dan memangkas birokrasi. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui dan mendeskripsikan inovasi pelayanan E-Master di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur. Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan inovasi pelayanan E-Master dari 5 (Lima) Faktor Keberhasilan Inovasi menurut Cook, Matthews dan Irwin dalam Grisna dan Wawan (2013) yaitu: 1) *Leadership*, 2) *Management/Organization*, 3) *Risk Management*, 4) *Human Capital* dan 5) *Technology*. Hasil penelitian menunjukkan inovasi pelayanan E-Master sudah

berjalan cukup baik selama ini namun masih terdapat beberapa permasalahan dan belum sempurna dalam prosesnya.

Ketujuh, skripsi oleh Ahmad Fauzi tahun 2018 dengan judul Evaluasi Kebijakan Sistem Informasi *Mobile* Kepegawaian Terintegrasi (SIMOKER) di Kota Mojokerto. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dari adanya kebijakan Sistem Informasi *Mobile* Kepegawaian Terintegrasi (SIMOKER). Tipe

penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data dengan teknik pengamatan serta wawancara yang ditunjang data primer dan sekunder yang diperoleh selama penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan aplikasi SIMOKER merupakan kebijakan baru yang memberikan kemudahan bagi pegawai negeri sipil dalam mengakses data kepegawaian. Sistem pelayanan dengan aplikasi SIMOKER sudah baik, namun masih memiliki beberapa kekurangan dan kelemahan dari segi *input*, *process*, *output* dan *outcome*.

Dari 7 (tujuh) penelitian terdahulu diatas, kesamaan dengan penelitian ini meneliti tentang pelayanan publik yang telah menggunakan aplikasi atau program teknologi (sistem informasi) yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini meneliti bagaimana evaluasi khususnya dalam sistem informasi e-Master yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian daerah (BKD) dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian serta apa saja faktor pendukung dan faktor yang menghambat evaluasi tersebut. Untuk lebih jelasnya, peneliti menyajikan perbandingan ketujuh penelitian dengan penelitian yang akan dilakukan dilihat pada tabel 2.1 berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti/ Tahun/ Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Kontribusi Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Amirotul Mukhlisoh/ 2018/ Evaluasi Program SAMSAT <i>On The Spot</i> (SOS) dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak	Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi program SAMSAT <i>On The Spot</i> (SOS) memberikan dampak positif bagi wajib pajak karena memberikan kemudahan dalam membayar pajak, khususnya pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Malang.	Disarankan petugas menjelaskan atau menjelaskan prinsip-prinsip dari penyelenggaraan pelayanan “SAMSAT <i>On The Spot</i> ” serta diperlukan pemerataan sosialisasi agar wajib pajak mengetahui dan memahami terkait tujuan pelayanan yang diberikan .	Adanya suatu program pelayanan yang digunakan sebagai peningkatan pelayanan publik. Menggunakan metode kualitatif, model evaluasi yang digunakan yakni evaluasi CIPP.	Jenis pelayanan yang diteliti saat ini berfokus pada pelayanan kepegawaian
2.	Garnis Mega/ 2018/ Evaluasi Program Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Berbasis “Home Care” (Studi pada UPTD Puskesmas Turen Kabupaten Malang)	Pelaksanaan program <i>home care</i> permata di UPTD Puskesmas Turen sudah baik, namun belum optimal karena dari beberapa ruang lingkup kegiatan ada beberapa yang sudah terealisasi dengan baik seperti sasaran , output, serta outcome dari program <i>home care</i> permata. Disisi lain, proses pelaksanaan <i>home care</i> belum	Menambah jumlah petugas sehingga pelayanan yang diberikan dapat dirasakan secara maksimal oleh masyarakat serta perlu adanya peningkatan sosialisasi program dan terus menjalin komunikasi yang intensif kepada masyarakat agar lebih sadar untuk	Ide program dalam pelayanan publik yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan	Penulis berfokus pada pelayanan kepegawaian sedangkan penelitian terdahulu berfokus pada pelayanan kesehatan. Penulis menggunakan model evaluasi Brigman dan Davis dalam Lintjewas

No	Nama Peneliti/ Tahun/ Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Kontribusi Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		terlaksanan secara optimal seperti masih terdapat hambatan dan merubah <i>mindset</i> masyarakat paradigma sakit menjadi paradigma sehat.	meningkatkan kesehatan melalui program <i>home care</i> permata.		(2016) yakni evaluasi input, evaluasi process, evaluasi outputs dan evaluasi outcomes. Sedangkan peneliti saat ini menggunakan fokus evaluasi program berdasarkan model CIPP.
3.	Yayuk Basuki, Rulinawaty Kasmad, dan Nasrulhaq/ 2018/ Tipologi Inovasi Sektor Publik (Inovasi Program SI-CAKEP) Di Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya inovasi Mobile SI-CAKEP sangat membantu para Aparatur Sipil Negara dalam pemenuhan hak-hak kepegawaian dengan tanpa meninggalkan tempat kerjanya cukup dengan membuka aplikasi dan upload berkas-berkas yang dibutuhkan	Masukan mengenai peningkatan keahlian pegawai dalam bidang IT serta kerjasama dalam pengembangan inovasi untuk memperbaiki kualitas publik	Membahas mengenai penggunaan sistem informasi yang dapat mempermudah pelayanan kepegawaian	Pada penelitian saat ini berfokus pada evaluasi terhadap inovasi atau program yang telah dilaksanakan oleh suatu instansi.
4.	Suranto Aw/ 2018/ Evaluasi Program	Hasil penelitian mengungkap: (1) Konteks yang terdiri atas tujuan,	Guna memulai transisi pendistribusian informasi	Membahas mengenai evaluasi suatu	Penelitian saat ini berfokus untuk

No	Nama Peneliti/ Tahun/ Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Kontribusi Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Desa Mandiri Informasi Berbasis Aplikasi Android Sistem Informasi Desa (Sifordes)	kebutuhan, dan kebijakan dalam program mandiri informasi berada dalam kategori baik; (2) Input program berupa kesiapan SDM, sarana dan prasarana, dan konten informasi mendukung dalam mengimplementasi kan program desa mandiri informasi; (3) Proses pelaksanaan program desa mandiri informasi berjalan sesuai rencana; dan (4) Produk program ini adalah terjadinya peningkatan pelayanan yang memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi.	kepada lembaga desa dan warga masyarakat dari semula dilakukan secara manual untuk bergerak ke arah pendistribusian menggunakan aplikasi. Agar terjadi proses pembudayaan pemanfaatan Aplikasi Sifordes, disarankan ditunjuk admin atau operator.	program berbasis teknologi informasi dan menggunakan model evaluasi CIPP	mengetahui evaluasi program khususnya dalam bidang pelayanan, sedangkan penelitian terdahulu evaluasi program yang digunakan lebih berfokus terhadap kemudahan mengakses informasi dalam ruang lingkup desa.
5.	Irfandi Prabowo/ 2018/ Inovasi Pelayanan Kepegawaian Melalui Aplikasi Sistem Informasi Mobile Kepegawaian Terintegrasi	Hasil penelitian menunjukkan inovasi pelayanan kepegawaian melalui aplikasi Simoker berbasis Android di Badan Kepegawaian Kota Mojokerto dengan menggunakan 5 faktor keberhasilan inovasi:	Memberi masukan mengenai faktor-faktor yang diperlukan untuk mengintegrasikan aplikasi Simoker dengan sistem yang lain.	Membahas mengenai pelayanan kepegawaian melalui sistem informasi. Menggunakan metode penelitian kualitatif.	Penelitian sekarang berfokus pada berhasil tidaknya suatu program yang dilakukan dengan cara mengevaluasi program

No	Nama Peneliti/ Tahun/ Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Kontribusi Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	(Simoker) Berbasis Android Di Badan Kepegawaian Kota Mojokerto.	<i>leadership, management/organization, risk management, human capital dan technology</i> sudah baik.			tersebut. Penelitian saat ini menggunakan aplikasi yang berbasis website sedangkan penelitian terdahulu berbasis android.
6.	Rizal Rochman Firmansyah/ 2018/ Inovasi Pelayanan e-Master di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur.	Hasil penelitian menunjukkan inovasi pelayanan E-Master dari 5 (Lima) Faktor Keberhasilan Inovasi menurut Cook, Matthews dan Irwin dalam Grisna dan Wawan (2013) yaitu: 1) <i>Leadership</i> , 2) <i>Management/Organization</i> , 3) <i>Risk Management</i> , 4) <i>Human Capital</i> dan 5) <i>Technology</i> . sudah berjalan cukup baik selama ini namun masih terdapat beberapa permasalahan dan belum sempurna dalam prosesnya.	Diperlukan adanya penambahan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ahli dalam bidang programmer karena selama ini hanya terdapat satu pegawai yang menangani program e-Master.	Membahas mengenai inovasi atau program e-Master yang dapat membuat pelayanan efektif dan efisien yang berada pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur. Berlokasi di BKD Provinsi Jawa Timur. Informan melibatkan pegawai ASN Pemerintah Provinsi Jawa Timur	Pada penelitian sekarang mengambil fokus evaluasi program terhadap inovasi atau program yang telah dilaksanakan oleh Badan Kepegawaian Daerah Kota Jawa Timur. Penelitian terdahulu menggunakan konsep e-Government

No	Nama Peneliti/ Tahun/ Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Kontribusi Penelitian	Persamaan	Perbedaan
7.	Ahmad Fauzi/ 2019/ Evaluasi Kebijakan Sistem Informasi Kepegawaian Mobile Kepegawaian Terintegrasi (SIMOKER) di Mojokerto	Kebijakan aplikasi SIMOKER merupakan kebijakan baru yang memberikan kemudahan bagi pegawai negeri sipil dalam mengakses data kepegawaian. Sistem pelayanan dengan aplikasi SIMOKER sudah baik, namun masih memiliki beberapa kekurangan dan kelemahan dari segi <i>input</i> , <i>process</i> , <i>output</i> dan <i>outcome</i> .	Diperlukan adanya database PNS supaya mempermudah dalam pelaksanaannya. Selain itu fitur-fitur yang adap pada menu aplikasi SIMOKER ditambah serta jumlah/angka pasti yang digunakan berapa banyak ASN yang telah menggunakan dan berapa intensitas penggunaan bagi pengguna yang telah menggunakan aplikasi SIMOKER.	yang menggunakan pelayanan E-Master Membahas mengenai evaluasi program atau kebijakan berbasis sistem informasi manajemen dalam pelayanan kepegawaian	Evaluasi program yang digunakan oleh peneliti terdahulu menggunakan teori yang dikembangkan oleh Bridgman dan Davis dalam Badjuri dan Yuwono (2002), yang meliputi evaluasi input, evaluasi process, evaluasi outputs dan evaluasi outcomes.

Sumber: Olahan peneliti, 2019

II.2. Pelayanan Publik

II.2.1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan menurut Moenir (2010:26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Sedangkan menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain maupun mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan secara berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan. Sejalan dengan teori pelayanan publik, kegiatan yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa

Timur merupakan sebuah kegiatan pelayanan publik berupa pemberian pelayanan administrasi kepegawaian untuk pegawai ASN Provinsi Jawa Timur.

II.2.2. Asas Pelayanan Publik

Pada dasarnya tujuan dari pelayanan publik adalah untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan memenuhi kebutuhannya. Untuk mencapai kepuasan masyarakat pelayanan publik harus memiliki kualitas pelayanan yang baik, dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik disebutkan terdapat 12 (dua belas) asas pelayanan publik, antara lain:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

II.2.3. Standar Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, para pemberi layanan harus mengetahui pedoman penyelenggaraan pelayanan publik agar pemberi layanan mengetahui wewenang serta tugas pokok yang harus dijalankan. Menurut Hardiyansyah (2011:28) standar pelayanan merupakan ukuran atau acuan yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan serta menjadi pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi para penerima layanan dalam proses permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam pasal 21 dalam penyelenggaraan pelayanan publik disebutkan terdapat komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar hukum
2. Persyaratan
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur
4. Jangka waktu penyelesaian
5. Biaya/tarif
6. Produk pelayanan
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
8. Kompetensi pelaksana
9. Pengawasan internal
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
11. Jumlah pelaksana

12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan

13. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan

14. Evaluasi kinerja pelaksana.

II.3. Administasi Kepegawaian

II.3.1. Pengertian Administrasi Kepegawaian

Administrasi kepegawaian sangat erat kaitannya dengan pegawai atau karyawan. Didalam proses administrasi kepegawaian membahas atau mencatat segala sesuatu yang berhubungan dengan pegawai. Menurut Abdurrachman (1989) dalam Anggara (2016:12) mengatakan bahwa administrasi kepegawaian adalah salah satu cabang dari administrasi negara yang berkaitan dengan para pegawai negara. Sedangkan menurut Nigro (1967) dalam Anggara (2016:12), administrasi kepegawaian adalah seni memilih pegawai baru dan mempekerjakan pegawai lama sehingga dari pegawai itu diperoleh mutu dan jumlah hasil yang maksimum. Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi kepegawaian adalah seluruh aktivitas yang berkaitan dengan kepegawaian atau penggunaan tenaga kerja pegawai negeri yang digunakan dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

II.3.2. Ruang Lingkup Administrasi Kepegawaian

Administrasi kepegawaian dalam instansi pemerintah tidak dapat dilepaskan dari kegiatan administrasi secara keseluruhan. Lingkup kegiatan

administrasi kepegawaian, antara lain: penerimaan, penempatan, pengembangan, dan pemberhentian kerja dalam rangka memenuhi kebutuhan organisasi sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan demikian, sasaran dan lingkup kegiatan administrasi kepegawaian adalah pegawai yang dimulai dari saat penerimaan sampai dengan pemberhentiannya. Kegiatan administrasi kepegawaian menurut Anggara (2016:13), adalah sebagai berikut:

1. *Staffing*, meliputi: penyaringan, *interview*, pengangkatan, analisis pekerjaan, uraian pekerjaan, promosi, mutasi, dan perluasan pekerjaan.
2. Pembinaan, meliputi: bimbingan, penilaian kepegawaian, inventarisasi, kontrol pemindaan, pelayanan kesehatan, pencegahan kecelakaan, kesejahteraan pegawai, dan sebagainya.
3. Hubungan kepegawaian, meliputi hubungan serikat kerja dengan organisasi serikat kerja organisasi kerja yang lain, atau hubungan antara organisasi serikat kerja dengan perusahaan, perundingan, kontrak kerja, keluhan buruh, perwasitan jika terjadi perselisihan kerja, dan sebagainya.
4. Latihan dan Pengembangan, meliputi: *job training*, latihan kepemimpinan, pengembangan kepemimpinan, latihan khusus atau latihan kerja sebelum menduduki suatu jabatan, dan sebagainya.
5. Kompensasi, meliputi gaji dan upah, tunjangan, bonus, pembagian laba, hadiah, dan sebagainya.
6. Komunikasi kepegawaian, meliputi: buku petunjuk, saluran komunikasi, pengendalian gosip, keluhan kesah, mendengarkan keluhan survei tingkah laku modal, dan pengharapan.

7. Organisasi, meliputi penyusunan struktur organisasi, penggunaan saluran organisasi formal dan informal, dan mengatasi akibat yang ditimbulkan dari perubahan organisasi.
8. Administrasi, meliputi penjelasan dan penafsiran mengenai otoritas, konsultasi, partisipasi, gaya kepemimpinan, dan sebagainya.
9. Kebijakan kepegawaian dan pelaksanaannya, meliputi penentuan tujuan, kebijaksanaan, strategi, dan perencanaan kebutuhan tenaga.
10. Tinjauan, perhitungan, penelitian, meliputi program laporan dan pencatatan, evaluasi kebijaksanaan dan program, pengujian teori, inovasi, percobaan, dan analisis biaya dan keuntungan.

Menurut Abdurrachman (1989) dalam Anggara (2016:14), kegiatan administrasi kepegawaian meliputi analisis jabatan, klasifikasi jabatan dan evaluasi jabatan, rekrutmen, ujian dan penempatan, disiplin dan moral pegawai, dan catatan kepegawaian. Sedangkan menurut Nigro (1967) dalam Anggara (2016:15), menyebutkan bahwa ruang lingkup administrasi kepegawaian meliputi kegiatan pengangkatan dan seleksi, pengembangan yang meliputi latihan jabatan (*in-service training*), promosi dan pemberhentian. Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi kepegawaian adalah pengelolaan kepegawaian negara atau pegawai negeri mulai dari penerimaan hingga pemberhentiannya.

II.3.3. Jenis Pelayanan Administrasi Kepegawaian

Pelayanan administrasi kepegawaian merupakan salah satu jenis pelayanan publik baik pelayanan yang diberikan kepada pelanggan internal maupun

pelanggan eksternal. Pelayanan yang diberikan administrasi kepegawaian menyangkut nasib pegawai negeri sipil dalam jumlah yang besar. Secara umum pengertian pelayanan administrasi kepegawaian adalah menyediakan segala apa yang diperlukan oleh pegawai termasuk pengurusan, pengaturan dan atau manajemen tentang kebijakan publik untuk masyarakat luas dan beberapa pihak yang berkepentingan dalam birokrasi pemerintahan.

Pegawai ASN merupakan penyelenggara sekaligus penerima pelayanan publik. Pegawai ASN selama menjalankan roda pemerintahan juga memerlukan pelayanan administrasi kepegawaian untuk memenuhi kebutuhan selama berprofesi sebagai pegawai. Oleh karena itu, pegawai ASN berhak mendapatkan beberapa jenis layanan kepegawaian sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 29 Tahun 2017 Tentang Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara pasal 11 tentang Layanan Kepegawaian yang terdiri dari: Kartu istri/kartu suami; Taspen; Satya Lencana; Kartu kesehatan; Bapertarum; Ujian Dinas; Ujian penyetaraan ijazah; Kenaikan Pangkat; Mutasi Pegawai; Kartu Pegawai; Gaji berkala; Pensiun; Pengangkatan Calon PNS menjadi PNS; Izin Belajar; Ujian Kenaikan Pangkat Pembina; Izin Perceraian; Hukuman Disiplin; Cuti.

II.4. Sistem Informasi Manajemen (SIM)

II.4.1 Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen secara parsial terdiri atas 3 unsur yakni sistem, informasi dan manajemen. Sistem menurut Ludwig (2007) dalam

Rochaety, dkk (2013:3) adalah seperangkat unsur yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi dalam satu lingkungan tertentu. Sedangkan menurut Susanto (2007) dalam Taufiq (2013:2) mendefinisikan bahwa sistem sebagai kumpulan/grup dari bagian/ komponen apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu. Dengan demikian yang dimaksud dengan sistem adalah komponen-komponen yang saling terintegrasi yang dapat saling mempengaruhi yang digunakan untuk mencapai tujuan yang sama.

Selanjutnya terdapat kata informasi yang merupakan hasil dari pengolahan data. Menurut Darmawan dan Fauzi (2013:2) terdapat 3 hal penting yang harus diperhatikan tentang uraian informasi, yaitu: 1) informasi merupakan hasil pengolahan data; 2) memberikan makna atau arti; 3) berguna atau bermanfaat dalam meningkatkan kepastian. Sedangkan Mc Leod (2007) Taufiq (2013:15-16) mengatakan suatu informasi yang berkualitas harus memiliki ciri-ciri:

1. Akurat, artinya data yang dimasukkan dan proses yang digunakan dalam sistem harus sesuai dengan prosedur sehingga informasi yang dihasilkan benar-benar akurat
2. Relevansi, artinya informasi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan yang berhubungan dengan masalah yang dihadapi, data yang digunakan untuk diproses seharusnya ada hubungannya dengan masalah sehingga informasi yang diberikan bisa sesuai dengan masalah yang dihadapi
3. Ketepatan waktu, artinya informasi harus tersedia dan terkini (up date) atau ada pada saat informasi tersebut diperlukan, tidak besok atau tidak beberapa jam lagi
4. Lengkap, artinya informasi harus disediakan secara lengkap untuk menjawab apa yang dibutuhkan pengguna

Kemudian terdapat kata manajemen yang seringkali digunakan sebagai prosedur atau proses dalam menjalankan sebuah aktivitas. Menurut Terry (1999)

dalam Rochaety, dkk (2013:7) manajemen merupakan sebuah proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisaian, penggerakan dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya. Definisi lain yakni menurut Stoner (1998) dalam Rochaety, dkk (2013:7) menyatakan bahwa manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengawasan antar anggota organisasi perusahaan dengan menggunakan seluruh sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Setelah membahas berbagai pengertian mengenai unsur sistem informasi manajemen secara parsial, kemudian akan dikemukakan sistem informasi manajemen secara umum. Menurut Mc Leod (2007) dalam Taufiq (2013:58) sistem informasi manajemen yaitu sebuah sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi pemakianya yang memiliki kebutuhan serupa. Sedangkan Rochaety, dkk (2013:10) sistem informasi manajemen merupakan perpaduan antara Sumber Daya Manusia dan aplikasi teknologi informasi untuk memilih, menyimpan, mengolah dan mengambil kembali data dalam rangka mendukung proses pengambilan keputusan.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan oleh beberapa ahli mengenai sistem informasi manajemen maka dapat ditarik kesimpulan bahwa di dalam suatu organisasai diperlukan SIM untuk mendukung informasi-informasi yang dibutuhkan seperti dalam hal pengambilan keputusan. Dengan adanya SIM juga akan didapatkan informasi yang akurat, tepat waktu, relevan serta lengkap yang

dapat diakses kapan saja dan dimanapun sehingga akan mempermudah bagi penggunaanya.

II.4.2 Karakteristik Sistem Informasi Manajemen

Karakteristik SIM (Sistem Informasi Manajemen) menurut Sutabri (2005) dalam Taufiq (2013:60-61) adalah sebagai berikut:

1. SIM membantu manajer secara terstruktur pada tingkat operasional dan tingkat kontrol saja. Meskipun demikian, SIM dapat digunakan pula sebagai alat untuk perencanaan bagi staf yang sudah senior
2. SIM didesain untuk memberikan laporan operasional sehari-hari sehingga dapat memberi informasi untuk mengontrol operasi tersebut dengan lebih baik
3. SIM sangat tergantung pada keberadaan data organisasi secara keseluruhan, serta bergantung pada alur informasi yang dimiliki oleh organisasi tersebut
4. SIM biasanya tidak memiliki kemampuan untuk menganalisis masalah. Kemampuan menganalisis masalah terletak pada *Decision Support Systems*
5. SIM biasanya berorientasi pada data-data yang sudah terjadi atau data-data yang sedang terjadi. Bukan data-data yang akan terjadi seperti *forecasting*
6. SIM juga berorientasi pada data-data di dalam organisasi dibanding data-data dari luar organisasi. Oleh karena itu, informasi yang dibutuhkan oleh SIM adalah informasi yang sudah diketahui formatnya seperti relative stabil
7. SIM biasanya tidak fleksibel karena bentuk laporan yang dihasilkan sudah banyak dipersiapkan sebelumnya. Beberapa SIM memiliki kemampuan agar manajer dapat membantu laporannya sendiri, tetapi sebenarnya data-data yang dibutuhkan manajer tersebut sudah ada dan sudah disiapkan lebih dulu
8. Sebagaimana problematika yang disebutkan diatas, SIM membutuhkan perencanaan yang sangat matang dan panjang, sambil memperhitungkan perkembangan organisasi dimasa mendatang. Sebuah literature menyebutkan bahwa analisis dan desain SIM biasanya membutuhkan waktu antara satu sampai dua tahun.

II.4.3 Manfaat Sistem Informasi Manajemen

Munculnya SIM (Sistem Informasi Manajemen) juga memberikan pengaruh positif seperti manfaat terhadap suatu organisasi. Hal ini seperti yang

dikemukakan oleh Taufiq (2013:64) bahwa manfaat SIM diantaranya sebagai berikut:

1. Meningkatkan aksesibilitas data yang tersaji secara tepat waktu dan akurat bagi para pemakai, tanpa mengharuskan adanya sistem informasi
2. Menjamin tersedianya kualitas dan keterampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis
3. Mengembangkan proses perencanaan yang efektif
4. Mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan akan keterampilan pendukung sistem informasi
5. Menetapkan informasi yang akan diarahkan pada sistem informasi
6. Mengantisipasi dan memahami konsekuensi-konsekuensi ekonomis dari sistem informasi dan teknologi baru
7. Memperbaiki produktivitas dalam aplikasi pengembangan dan pemeliharaan sistem
8. Organisasi menggunakan SIM untuk mengolah transaksi-transaksi mengurangi biaya dan menghasilkan pendapatan sebagai salah satu produk atau pelayanan mereka

II.5.E-Master (Manajemen ASN Terpadu Elektronik)

E-Master (Manajemen ASN Terpadu) merupakan nama sistem yang dibangun oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur untuk mengelola manajemen ASN yang terpadu dan terintegrasi di lingkungan pemerintah Provinsi Jawa Timur. Sistem ini mempunyai alamat *website* sistem ini dibangun menggunakan *webbase*, sehingga dapat diakses melalui internet dengan menggunakan browser sehingga dapat memperoleh data secara *real time*, cepat, mudah, tidak terbatas jarak dan waktu. Program berbasis digital ini dapat diakses dan dimanfaatkan seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) seluruh Jawa Timur yang meliputi pegawai kabupaten/kota, provinsi maupun pusat.

Tujuan dari adanya e-Master terdapat pada peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 29 Tahun 2017 tentang Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara Pemerintah Provinsi Jawa Timur sebagai berikut:

- a. Mendukung manajemen ASN yang rasional dan berbasis sistem merit
- b. Mewujudkan database yang lengkap, valid, terbaru (*up to date*) dan terintegrasi
- c. Menyajikan bahan analisa kepegawaian
- d. Menyediakan layanan kepegawaian
- e. Pembuatan laporan kepegawaian

Serta manfaat e-Master antara lain:

- a. Memberikan informasi kepegawaian yang cepat, akurat, dan bahan pertimbangan karier pegawai ASN
- b. Pelayanan kepegawaian secara online yang mudah, *real time* dan cepat dilakukan

Aplikasi e-Master yang digagas BKD Provinsi Jawa Timur dibangun untuk meningkatkan pelayanan administrasi kepegawaian. Seluruh pegawai ASN di Provinsi Jawa Timur dapat menggunakan layanan kepegawaian melalui aplikasi e-Master dengan syarat data kepegawaian yang dimiliki telah dilengkapi dan ter-update. Adapun jenis layanan yang dapat diakses melalui aplikasi e-Master yang dapat diberikan kepada Satuan Kerja Perangkat Daerah Provinsi Jawa Timur dan Pemerintah Kabupaten/Kota di Jawa Timur, masyarakat maupun pengguna layanan lainnya, dapat dilihat pada gambar berikut:

Layanan Kepegawaian BKD (e-Master)



Gambar 2.1 Layanan Kepegawaian e-Master BKD Provinsi Jawa Timur

Sumber: LKjIP BKD Provinsi Jawa Timur 2018

II.6. Evaluasi Context, Input, Process, dan Product (CIPP)

Pada penelitian ini peneliti akan menggunakan model evaluasi *Context, Input, Process, dan Product* (CIPP), sebagai acuan dalam menilai komponen-komponen sistem e-Master sebagai upaya peningkatan pelayanan administrasi kepegawaian. Pada model evaluasi ini evaluasi dilakukan pada konteks, masukan dari aplikasi e-Master, proses pelaksanaan e-Master, serta evaluasi terhadap hasil dari pelaksanaan e-Master. Model evaluasi CIPP merupakan kerangka yang komprehensif untuk mengarahkan pelaksanaan evaluasi formatif dan evaluasi sumatif terhadap objek program, proyek, personalia, produk institusi dan sistem. Model evaluasi *Context, Input, Process, dan Product* (CIPP) mulai dikembangkan oleh Daniel Stufflebeam. Stufflebeam adalah ahli yang mengusulkan pendekatan yang berorientasi kepada pemegang keputusan (*a decision oriented evaluation*

approach structured) untuk menolong administrator dalam membuat keputusan.

Ia merumuskan evaluasi sebagai suatu proses menggambarkan, memperoleh, dan menyediakan informasi yang berguna untuk menilai alternatif keputusan.

Stufflebeam mengemukakan bahwa hasil evaluasi akan memberikan alternatif pemecahan masalah bagi para pengambil keputusan dan tujuan penting evaluasi adalah bukan untuk membuktikan tetapi untuk memperbaiki. Model evaluasi

CIPP adalah model evaluasi yang banyak diterapkan oleh evaluator.

Evaluasi CIPP berangkat dari pemahaman parameter pengambilan keputusan yaitu mengenai keputusan yang dapat dijadikan alternatif membantu pengambil keputusan untuk menjawab empat pertanyaan dasar mengenai:

1. Apa yang harus dilakukan (*What should we do?*); mengumpulkan dan menganalisa “*need assessment*” data untuk menentukan tujuan, prioritas dan sasaran.
2. Bagaiman kita melaksanakannya (*How should we do it?*); sumber daya dan langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai sasaran dan tujuan dan mungkin meliputi identifikasi secara eksternal dan meterial dalam mengumpulkan informasi.
3. Apakah dikerjakan sesuai rencana (*Are we doing it as planned?*); ini menyediakan pengambil keputusan informasi tentang seberapa baik kegiatan diterapkan. Dengan secara terus-menerus monitoring, pengambil keputusan mempelajari seberapa baik pelaksanaan telah sesuai petunjuk dan rencana, konflik yang timbul, dukungan staf dan moral, kekuatan dan kelemahan material, dan permasalahan penganggaran.

4. Apakah berhasil (*Did it work*); dengan mengukur *outcome* dan membandingkannya pada hasil yang diharapkan, pengambil keputusan menjadi lebih mampu memutuskan jika program harus dilanjutkan, dimodifikasi, atau dihentikan sama sekali.

Model evaluasi CIPP terdiri dari empat jenis kegiatan evaluasi dilakukan untuk memperoleh informasi pada setiap komponen evaluasi yang mencakup:

- a. Evaluasi konteks (*context evaluation*) adalah upaya untuk menggambarkan dan memahami konteks evaluasi yang berkaitan dengan kegiatan mengumpulkan informasi tentang perencanaan keputusan, kebutuhan yang mendasari kegiatan, regulasi yang mendukung dan tujuan yang merumuskan kegiatan. Arikunto dan Jabar (2009:46) menjabarkan bahwa evaluasi konteks adalah upaya untuk menggambarkan dan merinci lingkungan, kebutuhan yang tidak terpenuhi, populasi dan sampel yang dilayani, dan tujuan proyek. Evaluasi konteks mengidentifikasi dan menilai kebutuhan yang mendasari disusunnya suatu agenda kegiatan. Evaluasi ini mencakup analisis masalah yang berkaitan dengan lingkungan. Pada penelitian ini evaluasi konteks dilakukan dengan mengkaji latar belakang dan tujuan dari sistem e-Master dalam menjawab fenomena pelayanan kepegawaian.

- b. Evaluasi masukan (*input evaluation*) adalah segala sesuatu yang berpengaruh terhadap proses pelaksanaan evaluasi yang harus disiapkan secara benar. Pada evaluasi ini mengidentifikasi potensi dan sumber-sumber yang mendukung kegiatan. Menurut Widoyoko (2012), evaluasi masukan membantu mengatur

keputusan, menentukan sumber-sumber yang ada, alternative apa yang diambil, apa rencana dan strategi untuk mencapai tujuan, dan bagaimana prosedur kerja untuk mencapainya. Komponen evaluasi masukan meliputi: sumber daya manusia, sarana dan peralatan pendukung, dana atau anggaran, dan berbagai prosedur dan aturan yang diperlukan. Evaluasi masukan bertujuan menyediakan informasi untuk menentukan penggunaan sumber daya yang tersedia dalam mencapai tujuan program. Evaluasi masukan pada penelitian ini berkaitan dengan sumber daya manusia pelaksana, sarana dan prasarana, sosialisasi, kerjasama serta pembiayaan sistem e-Master di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur.

1. Sumber Daya Manusia

Sumber (Sutrisno, 2009) daya manusia merupakan salah satu *input* penting dalam pelaksanaan sebuah kegiatan, karena manusia merupakan unsur utama yang berperan aktif dalam mengatur dan menjalankan pelaksanaan suatu kegiatan. Sutrisno (2009:3) menjelaskan bahwa sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki banyak potensi seperti akal, pengetahuan, keterampilan dan lain-lain yang mana dapat mempengaruhi upaya organisai dalam mencapai tujuannya. Sutrisno (2009:1) juga menjelaskan bahwa sumber daya manusia yang diperlukan saat era globalisasi adalah sumber daya manusia yang sangat menguasai teknologi agar organisasi dapat bersaing, serta untuk mencapai tujuan organisasi dengan efektif maka harus disiapkan sumber daya manusia yang cukup ahli dalam bidang masing-masing.

2. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang memadai menjadi salah satu unsur yang mendukung pelaksanaan e-Master. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) yang dimaksud dengan sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Sedangkan prasarana merupakan segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek, dan sebagainya).

3. Sosialisasi

Sesuai amanat Undang-undang No 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan berlakunya aturan tersebut, dalam memberikan pelayanan publik harus memahami tentang kesetaraan antara hak dan kewajiban. Pemerintah selaku pemberi pelayanan publik wajib memberikan informasi kepada masyarakat selaku penerima pelayanan. Salah satu media untuk menyampaikan informasi tersebut kepada masyarakat adalah dengan cara sosialisasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kegiatan sosialisasi dapat dikatakan efektif apabila informasi dapat tersampaikan kepada penerima pelayanan publik.

4. Kerjasama

Kerjasama merupakan usaha yang dilakukan oleh beberapa orang dan atau kelompok yang memiliki pandangan yang sama untuk mencapai tujuan

bersama. Menurut (Tangkilisan, 2005) semua kekuatan yang timbul diluar batas-batas organisasi dapat mempengaruhi keputusan serta tindakan di dalam organisasi. Karenanya perlu diadakan kerjasama dengan kekuatan yang diperkirakan mungkin akan timbul. Kerjasama tersebut dapat didasarkan atas hak, kewajiban dan tanggungjawab masing-masing orang untuk mencapai tujuan.

5. Pembiayaan

Uang, dana, anggaran atau pembiayaan merupakan salah satu unsur input yang penting. Pembiayaan yang cukup dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan suatu program. istilah anggaran dalam bahasa Inggris dikenal dengan katabudget, berasal dari bahasa Perancis “*bougette*” yang artinya tas kecil. Menurut (Bastian, 2010) definisi anggaran (*budget*) adalah “...rencana operasi keuangan yang mencakup estimasi pengeluaran yang diusulkan, dan sumber pendapatan yang diharapkan untuk membiayainya dalam periode waktu tertentu”.

c. Evaluasi proses (*process evaluation*) yakni mengumpulkan informasi tentang pelaksanaan program, apakah yang harus direvisi untuk perbaikan suatu kegiatan. Pada dasarnya evaluasi proses untuk mengetahui sampai sejauh mana rencana telah diterapkan dan komponen apa yang perlu diperbaiki.

Sedangkan menurut Arikunto dan Jabar (2009:47), evaluasi proses dalam model CIPP menunjuk pada “apa” (*what*) kegiatan yang dilakukan dalam program, “siapa” (*who*) orang yang ditunjuk sebagai penanggung jawab program, “kapan” (*when*) kegiatan akan selesai. Dalam model CIPP,

evaluasi proses diarahkan untuk menilai seberapa jauh kegiatan yang dilaksanakan dalam program sudah terlaksana sesuai dengan tujuan dan prosedur yang telah ditetapkan. Pada penelitian ini nantinya evaluasi proses akan dikaitkan dengan proses implementasi e-Master dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kepegawaian berlangsung.

d. Evaluasi produk (*product evaluation*), yakni untuk memperoleh informasi tentang hasil yang dicapai dan membantu memberikan rekomendasi tentang kelanjutan kegiatan. Menurut Tayibnapis dalam Widoyoko (2012) menerangkan, evaluasi produk digunakan untuk membantu membuat keputusan selanjutnya, baik mengenai hasil yang telah dicapai maupun apa yang dilakukan setelah kegiatan itu berjalan. Pada penelitian ini evaluasi produk dinilai dari perbandingan hasil implementasi e-Master, dampaknya terhadap pelayanan administrasi kepegawaian di Provinsi Jawa Timur dengan tujuan dari program yang telah ditetapkan.

Alasan peneliti memilih model evaluasi *context* (konteks), *input* (masukan), *process* (proses), dan *product* (produk) atau CIPP adalah model evaluasi CIPP lebih komprehensif diantara model evaluasi lainnya, karena objek evaluasi tidak hanya pada hasil semata tetapi juga mencakup konteks, masukan, proses, dan hasil. Selain model CIPP banyak digunakan oleh evaluator, model ini juga menawarkan bahwa tujuan penting evaluasi adalah bukan untuk membuktikan tetapi untuk memperbaiki. Dengan adanya evaluasi menggunakan CIPP ini, peneliti dapat memberikan rekomendasi mengenai e-Master yang dijalankan yang nantinya dapat dijadikan alternatif pengambilan keputusan.

BAB III METODE PENELITIAN

III.1. Jenis Penelitian

Penelitian merupakan kegiatan ilmiah dengan menggunakan suatu metode tertentu untuk menguji suatu pengetahuan sehingga menghasilkan data yang valid.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Creswell (2016:5) mengatakan bahwa:

“penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema umum dan menafsirkan makna data.”

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus.

Menurut Yin (2009) tujuan penggunaan studi kasus adalah untuk menjelaskan mengapa dan bagaimana keberadaan suatu kasus tersebut dapat terjadi. Penelitian studi kasus tidak hanya menjawab pertanyaan penelitian mengenai *What* (apa saja objek yang diteliti), namun lebih bersifat menyeluruh dan komprehensif seperti *How* (bagaimana objek tersebut dapat terjadi), *Why* (mengapa objek tersebut dapat terjadi). Yin (2009) menyebutkan bahwa studi kasus adalah suatu *inquiry* empiris yang menyelidiki berbagai fenomena di kehidupan nyata, dimana didalamnya terdapat batasan-batasan antar fenomena dan konteks yang tidak terlihat. Studi kasus dapat dilaksanakan dalam waktu yang cepat. Dengan

menggunakan metode studi kasus, peneliti dapat menganalisis permasalahan secara luas berupa kondisi saat penelitian dan menghasilkan temuan menarik dengan judul yang peneliti angkat yaitu “Evaluasi Sistem Informasi e-Master Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepegawaian (Studi Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur).”

Penelitian ini menggunakan model penelitian model evaluasi CIPP yang dikembangkan oleh Daniel Stufflebeam. Model ini merupakan model yang sering digunakan. CIPP terdiri dari empat komponen yakni *contecxt evaluation*, *input evaluation*, *process evaluation*, *product evaluation*. Alasan peneliti menggunakan jenis penelitian studi kasus bertujuan untuk memahami objek yang diteliti secara khusus sebagai suatu kasus. Serta peneliti menggunakan model evaluasi CIPP selain sering digunakan juga dikarenakan evaluasi CIPP memberikan gambaran yang lebih detail dan luas terhadap suatu objek, mulai dari konteks hingga dampak saat implementasi.

III.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan batasan masalah penelitian yang bertujuan agar penulis lebih mudah untuk membatasi tujuan, pengumpulan data dan hasil penelitian yang akan dilakukan. Bungin (2013) fokus penelitian merupakan penentuan konsentrasi permasalahan yang ingin diteliti oleh peneliti yang menjadi pusat perhatian dan suatu hal yang ingin digali lebih mendalam oleh peneliti.

Dengan adanya fokus penelitian maka akan mempermudah peneliti dalam menjawab masalah-masalah penelitian.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Evaluasi pelaksanaan sistem informasi e-Master dalam meningkatkan pelayanan administrasi kepegawaian pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur, menggunakan teori evaluasi *Context, Input, Process, dan Product* (CIPP) yang meliputi:

- a) Evaluasi konteks e-Master, yang meliputi:

1. Latar belakang e-Master
2. Tujuan e-Master

- b) Evaluasi masukan e-Master, yang meliputi:

1. Sumber Daya Manusia
2. Sarana dan Prasarana
3. Sosialisasi
4. Kerja sama
5. Pembiayaan

- c) Evaluasi proses e-Master, meliputi:

1. Proses pelaksanaan e-Master

- d) Evaluasi produk atau hasil pelaksanaan e-Master, meliputi:

1. Hasil pelaksanaan e-Master dan dampak pelaksanaan e-Master terhadap kualitas pelayanan administrasi kepegawaian di Provinsi Jawa Timur
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat evaluasi pelaksanaan sistem informasi e-Master dalam pelayanan administrasi kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur.

a. Faktor Pendukung

1. Dasar hukum
2. SDM yang kompeten
3. Komitmen dalam pengembangan aplikasi e-Master
4. Meningkatnya kompetensi fasilitator

b. Faktor Penghambat

1. Masih terdapat PNS yang belum melek teknologi
2. PNS yang belum melengkapi data kepegawaian
3. Kurangnya programmer

III.3. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan letak dimana penelitian dilakukan untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan. Penentuan lokasi penelitian yang dimaksudkan untuk lebih mempersempit ruang lingkup pembahasan dan mempertajam fenomena sosial yang diteliti. Dalam penelitian yang dilakukan, peneliti memilih lokasi yakni Provinsi Jawa Timur. Sedangkan situs penelitian adalah tempat dimana peneliti mengungkap keadaan yang sebenarnya dari objek yang akan diteliti guna memperoleh data-data yang dibutuhkan. Dengan demikian situs dalam penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur.

Adapun alasan dipilihnya lokasi Provinsi Jawa Timur dan situs pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur yaitu:

1. Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu instansi yang akan menjadi pusat percontohan Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten/Kota di Jawa Timur dalam melaksanakan pelayanan administrasi kepegawaian daerah di Provinsi Jawa Timur.
2. Selama dekade tiga tahun terakhir Badan Kepegawaian Daerah Provinsi mendapatkan prestasi secara berturut-turut dari BKN Award melalui inovasi yang diciptakan. Namun, disisi lain berdasarkan laporan Ombudsman Perwakilan Republik Indonesia, masih terdapat banyak laporan pengaduan mengenai masalah kepegawaian di Provinsi Jawa Timur yang menempati posisi ke-5 dari 33 wilayah kerja yang berada di Indonesia
3. Terdapat permasalahan-permasalahan kelengkapan dokumen kepegawaian, keakuratan pelayanan kelengkapan data, sampai dengan kualitas pegawai yang dapat menghambat proses pelayanan administrasi kepegawaian. Serta kurangnya Sumber Daya Aparatur yang mengembangkan aplikasi e-Master

III.4. Jenis Data dan Sumber Data

III.4.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini berupa data primer dan sekunder, sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer merupakan data atau informasi yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan pengambilan data secara langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Jenis data ini meliputi

informasi dan keterangan mengenai evaluasi sistem informasi e-Master dalam pelayanan administrasi kepegawaian dan apa saja yang menjadi faktor pendukung serta penghambat. Kriteria penentuan informan didasarkan pada pertimbangan keterlibatan langsung, penguasaan masalah yang relevan dengan objek penelitian, serta memiliki cukup waktu dan bersedia memberikan informasi. Berdasarkan kriteria tersebut maka pihak yang dijadikan sebagai informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepala Sub Bidang Perencanaan dan Formasi – Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur
2. Staf Data dan Informasi ASN - Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur
3. Staf Perencanaan Sistem Informasi Kepegawaian - Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur
4. Pengguna e-Master sebanyak 3 Informan

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya. Data sekunder dalam penelitian berupa dokumen yang diberikan seperti dokumen pelaksanaan sosialisasi dan evaluasi yang dilakukan BKD Provinsi Jawa Timur periode 2016-2019, dokumen bahan peningkatan kompetensi fasilitator SI ASN, dokumen sosialisasi program Taspen yang merupakan salah satu kerjasama yang dilakukan oleh pihak BKD Provinsi Jawa Timur, dokumen laporan progres data kepegawaian, penelitian

terdahulu yang diambil melalui jurnal dan skripsi. Peneliti juga mendapatkan foto sebagai data sekunder yakni berupa foto pelaksanaan sosialisasi dan validasi yang telah dilaksanakan pihak BKD Provinsi Jawa Timur, penandatanganan MoU dengan pihak PT.Taspen, foto alur kerja e-Master, foto tampilan login dalam aplikasi e-Master dan tampilan menu layanan personal, fasilitator maupun administrotor. Selain itu data sekunder diperoleh dari Peraturan Perundang-undangan seperti Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Peraturan Gubernur Nomor 29 Tahun 2017 Tentang Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara, Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 55 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur.

III.4.2 Sumber Data

Sumber data merupakan tempat asal dari suatu data tersebut diperoleh baik dari seseorang maupun dari suatu peristiwa yang dapat mendukung data yang dibutuhkan dalam penelitian. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah informan, peristiwa, dan dokumen yang dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

a. Informan

Dalam penelitian kualitatif sumber data ini disebut dengan informan. Informan merupakan subyek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai

fenomena/permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari para narasumber yang tentunya dapat dipercaya dan memiliki pengetahuan yang dibutuhkan peneliti. Selanjutnya, informan dipilih menggunakan teknik *snowball sampling* yaitu pemilihan informan dilakukan secara berantai bermula dari ukuran sampel yang kecil semakin lama semakin menjadi besar (Sudaryono, 2017). Informan ini ditentukan setelah informan kunci menunjukkan calon informan yang memiliki spesifikasi yang sama. Proses *snowball sampling* akan berhenti pada saat penulis merasa bahwa informasi yang didapatkan sudah memadai yang ditandai dengan adanya kejenuhan data, yaitu dimana tidak ada lagi variasi data yang diberikan oleh informan.

Adapun sumber data primer yang akan digunakan peneliti adalah hasil wawancara dengan informan terdapat pada tabel 3.1 berikut:

Tabel 3. 1 Tabel Informan Penelitian

No.	Nama	Jabatan	Durasi (menit)	Frekuensi Wawancara	Tanggal	Lokasi	Metode (TM, OL, TL)*
1.	Bapak Danar Andriyanto	Kepala Sub Bidang Perencanaan dan Formasi	35	1 kali	13 Januari 2020	BKD Provinsi Jawa Timur	TM
2.	Bapak H. Winarno	Staf Data dan Informasi ASN	45	1 kali	13 Januari 2020	BKD Provinsi Jawa Timur	TM
3.	Bapak Ahmad Haris Fuady	Staf Perencanaan Sistem Informasi Kepegawaian	35	1 kali	14 Januari 2020	BKD Provinsi Jawa Timur	TM
4.	Bapak Angga Kurniawan	Pengguna e-Master Sekretariat BKD Provinsi Jawa Timur	35	1 kali	14 Januari 2020	BKD Provinsi Jawa Timur	TM
5.	Henny Lukmawati	Pengguna e-Master Staf Analis Kepegawaian Pelaksana Lanjutan - Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jatim	35	1 kali	14 Januari 2020	BKD Provinsi Jawa Timur	TM
6.	Soewurdi	Pengguna e-Master Staf Kepegawaian – RSUD Soetomo Surabaya	35	1 kali	16 Januari 2020	BKD Provinsi Jawa Timur	TM

Catatan: 1) Penelitian dilakukan selama 1 bulan dari bulan Januari hingga bulan Februari tahun 2020

2) *TM=tatap muka; *OL=online; *TL=telepon

b. Tempat dan Peristiwa

Tempat merupakan lokasi yang diambil peneliti dalam melakukan penelitian, sementara peristiwa merupakan kejadian atau keadaan yang terjadi di tempat penelitian. Tempat dalam hal ini adalah Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur dengan peristiwa yang diamati adalah evaluasi pelaksanaan sistem informasi e-Master dalam meningkatkan pelayanan administrasi kepegawaian.

c. Dokumen

Dokumen yaitu memperoleh data dari bahan-bahan tertulis. Dokumen bertujuan untuk melengkapi informasi penelitian dan untuk mendapatkan data yang akurat. Penelitian ini peneliti menggunakan dokumen yang berkaitan dengan fokus penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia
4. Peraturan Gubernur Nomor 29 Tahun 2017 Tentang Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara
5. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 55 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur
6. Data Statistik PNS di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur per Januari 2020

7. Data pelaksanaan sosialisasi dan evaluasi yang dilakukan BKD Provinsi Jawa Timur periode 2016-2019
8. Data bahan peningkatan kompetensi fasilitator SI ASN
9. Data sosialisasi program Taspen yang merupakan salah satu kerjasama yang dilakukan oleh pihak BKD Provinsi Jawa Timur
10. Laporan progres data kepegawaian
11. Laporan tahunan 2019 Ombudsman RI
12. Penelitian terdahulu berupa jurnal dan skripsi tentang sistem informasi manajemen yang mendukung penerapan pelayanan

III.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data digunakan oleh seorang peneliti dalam memperoleh data di lapangan dengan menggunakan cara yang sistematis dan terstandart. Menurut Yin (2009), pengumpulan data untuk sebuah studi kasus dengan berupa sebuah dokumen, arsip-arsip, rekaman, wawancara, serta perangkat fisik lainnya. Penelitian dilakukan selama 1 bulan yakni pada bulan Januari 2020 dengan menggunakan data primer dan sekunder. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti didalam penelitian ini diperoleh dengan cara sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan. Creswell

(2016) menyatakan bahwa wawancara kualitatif dapat dilakukan dengan berbagai macam cara, seperti: bertatap muka secara langsung, melalui media komunikasi seperti telepon, ataupun melalui wawancara dalam kelompok tertentu yang terdiri dari lebih dari lima partisipan perkelompok.

Tujuan wawancara ialah untuk mengumpulkan informasi dan bukannya untuk merubah atau mempengaruhi informan. Dalam penelitian ini digunakan teknik wawancara yang ditempuh untuk memperoleh data dengan mendapatkan data atau informasi yang dibutuhkan terkait dengan evaluasi program e-Master dalam pelayanan administrasi kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur. Teknik wawancara yang digunakan peneliti saat dilapangan yaitu wawancara semi terstruktur. Melalui wawancara semi terstruktur peneliti membuat pertanyaan secara garis besar sebagai acuan dasar, kemudian pertanyaan pertanyaan yang diajukan oleh peneliti terus berkembang seiring dengan jawaban dan informasi yang diperoleh dari informan. Dengan demikian peneliti dapat menemukan permasalahan penelitian secara terbuka dan informan dapat memberikan informasi serta menyampaikan pendapatnya.

Pemilihan waktu wawancara disesuaikan dengan informan dan lama proses wawancara tidak lebih dari 1 jam. Dalam penelitian ini, sebagaimana pada tabel 3.1 bahwa pemilihan informan dilakukan berdasarkan peran dan kapasitasnya dalam penggunaan aplikasi e-Master. Adapun peran dari masing-masing informan sebagai berikut:

1. Kepala Sub Bidang Perencanaan dan Formasi. Penulis melakukan wawancara dengan Bapak Danar Andriyanto yang dilakukan sebanyak satu kali dengan

durasi 35 menit pada tanggal 13 Januari 2020. Bapak Danar Andriyanto merupakan Kepala Sub Bidang Perencanaan dan Formasi yang menjadi salah satu informan. Selama proses wawancara Bapak Danar memberikan informasi mengenai gambaran umum dari aplikasi e-Master.

2. Staf Data dan Informasi ASN. Penulis melakukan wawancara dengan Bapak H. Winarno selaku yang dilakukan sebanyak satu kali dengan durasi 45 menit pada tanggal 13 Januari 2020. Bapak H. Winarno juga lebih memberikan penjelasan teknis aplikasi e-Master karena kedua informan tersebut menangani secara langsung proses dari pelaksanaan aplikasi e-Master.

3. Staf Perencanaan Sistem Informasi Kepegawaian. Penulis melakukan wawancara dengan Bapak Ahmad Haris Fuady yang dilakukan sebanyak satu kali dengan durasi 30 menit pada tanggal 14 Januari 2020. Bapak Ahmad Haris Fuady lebih memberikan penjelasan teknis aplikasi e-Master karena kedua informan tersebut menangani secara langsung proses dari pelaksanaan aplikasi e-Master.

4. Pengguna e-Master (3 informan). Penulis melakukan wawancara dengan Bapak Angga Kurniawan selaku pengguna e-Master dari Badan Kepegawaian Daerah Jawa Timur, Ibu Henny Lukmawati selaku pengguna e-Master Staf Analisis Kepegawaian Pelaksana Lanjutan dari Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jatim, Bapak Soewurdi selaku pengguna e-Master Staf Kepegawaian dari RSUD Soetomo Surabaya. Wawancara masing-masing dilakukan sebanyak satu kali dengan durasi 10 menit. Peneliti melakukan wawancara dengan bapak Angga Kurniawan dan Ibu Henny Lukmawati pada tanggal 14

Januari 2020 sedangkan wawancara dengan Bapak Soewurdi dilakukakn pada tanggal 16 Januari 2020. Selama proses wawancara informan selaku pengguna aplikasi e-Master merasa bahwa dengan adanya aplikasi e-Master dapat membantu proses pelayanan kepegawaian semakin efektif dan efisien serta memberikan saran guna penyempurnaan aplikasi e-Master.

2. Observasi

Observasi kualitatif menurut Creswell (2016) merupakan aktivitas yang dilakukan oleh peneliti dengan cara turun langsung ke lapangan untuk mengamati segala kegiatan individu-individu pada lokasi penelitian. Dalam pengamatan ini, peneliti dapat merekam/mencatat baik dengan cara terstruktur maupun semistruktur di lokasi penelitian. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa observasi adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap masalah-masalah yang diteliti. Dengan observasi memungkinkan peneliti untuk mengamati sendiri kemudian mencatat hal-hal berkaitan dengan penelitian. Fokus dari masalah penelitian sudah dibahas sebelumnya, yaitu mengenai evaluasi sistem informasi e-Master dalam pelayanan administrasi kepegawaian serta dukungan dan hambatan evaluasi sistem informasi e-Master dalam pelayanan administrasi kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur.

Apabila dilihat pada proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dibedakan menjadi partisipan dan non-partisipan. Jenis observasi yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi non-partisipan. Dalam melakukan observasi, peneliti memilih hal-hal yang diamati dan mencatat hal-hal yang berkaitan

dengan penelitian. Observasi nonpartisipan adalah peneliti tidak melibatkan diri dalam lingkungan yang diamati sehingga mempengaruhi objek pengamatan tersebut dan peneliti hanya bertindak sebagai pengumpul data. Observasi dilakukan pada saat peneliti terjun ke lapangan untuk mengamati bagaimana evaluasi sistem informasi e-Master dalam pelayanan administrasi kepegawaian pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur. Frekuensi observasi dilakukan selama 1 bulan dengan durasi waktu kurang dari 60 menit.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni yang dapat berupa gambar, patung, film, dan sebagainya. Menurut Creswell (2016) menyatakan bahwa metode dokumenter atau dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara menganalisis/mengambil dokumen-dokumen dari dokumen publik (misalnya: koran, makalah, laporan kantor) ataupun dokumen privat (misalnya: buku harian, diari, surat, e-mail).

Berdasarkan paparan diatas dapat disimpulkan bahwa dokumentasi yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mencatat dan memanfaatkan data-data yang ada di instansi ataupun luar instansi yang berkaitan dengan penelitian. Data tersebut berupa dokumen dan catatan-catatan yang

berhubungan dengan topik permasalahan yang diangkat peneliti. Data yang tentunya digunakan dapat diperoleh secara offline seperti: Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Peraturan Gubernur Nomor 29 Tahun 2017 Tentang Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara, Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 55 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur.

III.6. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu atau sarana yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data pada saat penelitian. Bungin (2013) menyatakan bahwa instrumen penelitian kualitatif sesungguhnya tidak memerlukan banyak instrumen penelitian karena yang menjadi instrumen utama penelitian adalah peneliti itu sendiri. Adapun instrumen data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Peneliti sendiri

Instrumen utama dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri.

Pengukuran dan alat ukur dalam penelitian kualitatif merupakan responden dan daftar pertanyaan dalam wawancara. Peneliti kualitatif sebagai *human instrument* berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya.

2. Pedoman Wawancara (*Interview Guide*)

Pedoman wawancara digunakan sebagai pedoman peneliti untuk melakukan wawancara dengan narasumber supaya dalam melakukan wawancara tidak ada pertanyaan yang tertinggal serta wawancara yang dilakukan sesuai topik yang telah ditetapkan. Pedoman wawancara disusun berdasarkan uraian fokus penelitian yang dituangkan dalam bentuk pertanyaan yang mencakup fakta, data, pengetahuan, konsep, pendapat informan berkenaan dengan fokus masalah.

3. Perangkat Penunjang

Perangkat penunjang yang dimaksud dalam penelitian ini adalah alat tulis, alat perekam dan alat bantu lainnya untuk mendapatkan informasi secara akurat. Selama pelaksanaan penelitian, alat penunjang yang digunakan oleh peneliti antara lain: *note book*, *bolpoin*, *handphone* sebagai alat merekam selama proses wawancara serta digunakan untuk mengambil gambar.

III.7. Teknik Analisis Data

Analisis data penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Yin (2009) menjelaskan teknik analisa data terbagi menjadi tiga macam yaitu:

1. Penjodohan Pola

Membandingkan pola yang didasarkan atas empiris dengan pola yang diprediksikan (prediksi alternatif). Jika kedua pola ini ada persamaan, maka menguatkan validitas internal studi kasus. Jika studi kasus eksploratoris, polanya

berhubungan dengan variabel dependen/independen dari penelitian. Jika studi kasus deskriptif, maka penjadohan pola akan relevan dengan pola variabel-variabel spesifik yang diprediksi dan ditentukan sebelum pengumpulan data.

Untuk mendapatkan hasil dari penjadohan pola, maka peneliti melakukan model analisis yang kedua yakni eksplanasi data.

Analisis penjadohan pola juga disebut analisis *pattern matching*. Analisis ini membandingkan pola yang didasarkan atas empirik dengan pola yang diprediksikan. Jika kedua pola ini ada persamaan, hasilnya menguatkan validitas internal studi kasus yang bersangkutan. Analisis *pattern matching* adalah membandingkan prediksi awal atau asumsi yang akan terjadi dengan fakta sebenarnya di lapangan. Selain itu, penjadohan pola dilakukan dengan membandingkan antara fakta di lapangan dan hasil penelitian-penelitian sebelumnya.

2. Pembuatan Eksplanasi

Strategi analisis yang kedua adalah pembuatan penjelasan atau pembuatan eksplanasi dapat menganalisis data studi kasus yang bersangkutan, yang kemudian data diuji, proposi-proposisi teoritisnya diperbaiki, dan bukti tersebut diteliti sekali lagi dari perspektif baru, dalam bentuk perulangan ini. Peneliti melakukan eksplanasi pada penjadohan pola agar data yang didapatkan lebih spesifik dan dapat disimpulkan.

3. Analisis Deret Waktu

Strategi analisis yang ketiga yakni deret waktu yang makin rumit dan tepat pola, makin tertumpu analisis deret waktu pada landasan yang kokoh bagi

penarikan konklusi studi kasus. Strategi analisis yang ketiga yakni deret waktu yang makin rumit dan tepat pola, makin tertumpu analisis deret waktu pada landasan yang kokoh bagi penarikan konklusi studi kasus. Terdapat beberapa macam dalam analisis deret waktu yakni:

a. Deret waktu sederhana

Dalam deret waktu hanya ada variabel dependen atau independen saja. Logika esensial yang mendasari desain deret waktu adalah pasangan antara kecenderungan butir-butir data dalam perbandingannya.

b. Deret waktu yang kompleks

Deret waktu yang lebih kompleks melahirkan persoalan yang lebih besar bagi pengumpulan data, sehingga mengarah pada kecenderungan lebih elaboratif.

Pola deret waktu yang diprediksi dan aktual, jika keduanya sama-sama kompleks, akan menghasilkan bukti yang kuat untuk proposisi teoritis awal.

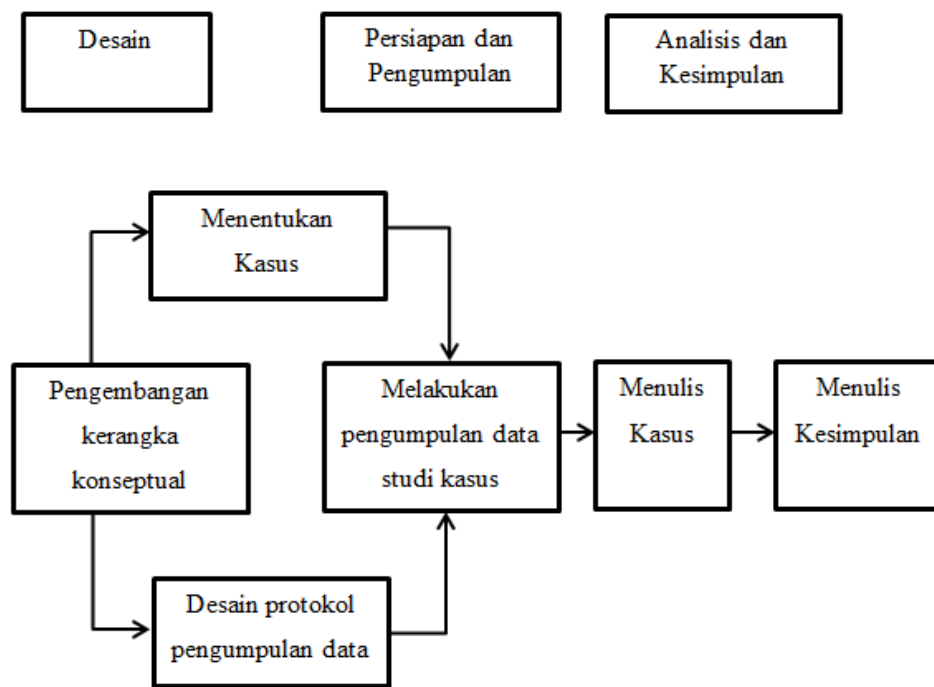
c. Kronologis

Berfokus langsung pada kekuatan utama studi kasus yang telah diketengahkan sebelumnya (studi kasus memungkinkan peneliti melacak peristiwa lebih dari waktu biasa). Kronologi mencakup beberapa tipe variabel dan tak terbatas pada variabel tunggal/ganda.

d. Kondisi-kondisi untuk analisis deret waktu

Jika penggunaan analisis deret waktu relevan dengan studi kasus, bentuk yang esensial adalah identifikasi indikator spesifik yang perlu dilacak, juga interval waktunya. Sehingga data yang relevan dikumpulkan terlebih dahulu dan dianalisis secara tepat.

Peneliti dalam melakukan penelitian menggunakan teknik analisis data yang kedua yaitu teknis analisis penjelasan (eksplanasi). Alasan peneliti menggunakan metode tersebut karena tujuan teknik penjelasan adalah teknik menganalisis data dengan cara membuat suatu penjelasan tentang kasus yang bersangkutan. Menggunakan analisis pembuatan penjelasan (eksplanasi) peneliti dapat dengan mudah mendapatkan data yang valid dalam proses penelitian (Yin, 2009).



Gambar 3.1 Komponen-komponen Analisis Data

Sumber: Yin (2009), olahan peneliti 2019

Adapun teknik analisis data untuk penelitian, yaitu:

1. Melakukan Pengumpulan Data

Terdapat beberapa teknik dalam pengumpulan data. Dalam teknik penelitian ini, peneliti melakukan penelitian dengan teknik wawancara, observasi dan

dokumentasi. Pengumpulan data dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu wawancara langsung dengan aparatur yang menjalankan aplikasi e-Master sebagai alat penunjang dalam pelayanan administrasi kepegawaian maupun aparatur yang melakukan proses pelayanan administrasi kepegawaian yang menggunakan aplikasi e-Master. Observasi dilakukan peneliti dengan melakukan pengamatan lokasi penelitian dengan melihat kondisi sebenarnya di lapangan dan dokumentasi dilakukan dengan mengambil gambar selama proses penelitian maupun pengambilan dokumen seperti peraturan-peraturan yang berkaitan dengan fokus penelitian sebagai pendukung data penelitian.

2. Menulis Kasus

Penulisan kasus menggunakan teknik analisis pembuatan penjelasan (ekplanasi) yaitu dengan mendeskripsikan secara rinci dan runtut tentang kasus yang diteliti menurut hasil data yang dilakukan di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti akan menjelaskan proses evaluasi layanan administrasi kepegawaian dengan fokus pelayanan administrasi kepegawaian yang dapat diakses melalui aplikasi e-Master. Penulisan kasus dilakukan dengan menulis semua kondisi di lapangan yang memuat tentang tujuan daripada penulisan penelitian ini yang kemudian dilakukan sebuah analisa terhadap kasus dengan menggunakan teori-teori yang memadai.

3. Menulis Kesimpulan Kasus

Dari hasil analisis pembuatan penjelasan (eksplanasi) maka dapat ditarik kesimpulan kasus tersebut mampu menjawab permasalahan yang dihadapi. Adapun kesimpulan merupakan proses yang paling akhir setelah

dilakukannya pengumpulan data dan penulisan kasus yang diharapkan memberikan sebuah gambaran sederhana terkait hasil penelitian tentang evaluasi pelaksanaan program e-Master dalam meningkatkan layanan administrasi kepegawaian dengan memanfaatkan teknologi informasi yang sangat berkembang saat ini dan sebagai salah satu perwujudan dari *e-governance*. Adanya penulisan kesimpulan juga diharapkan mampu memberikan saran terhadap semua permasalahan kasus yang terjadi.

III.8. Keabsahan Data

Standar derajat kebenaran terhadap penelitian kualitatif disebut keabsahan data. Dalam penelitian kualitatif, pemeriksaan dan keabsahan data dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan data yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Menurut Creswell (2016:269) terdapat delapan strategi validitas atau keabsahan data yang dapat digunakan dari yang paling sering dan mudah digunakan hingga yang jarang dan yang sulit diterapkan, yaitu :

1. Mentriangulasi (*triangulate*) sumber data informasi yang berbeda dengan memeriksa bukti-bukti yang berasal dari sumber tersebut dan menggunakannya untuk membangun justifikasi tema-tema secara koheren. Jika tema-tema dibangun berdasarkan sejumlah sumber data atau perspektif dari partisipan, maka proses ini dapat menambah validitas penelitian.
2. Menerapkan *member checking* untuk mengetahui akurasi hasil penelitian.
3. Membuat deskripsi yang kaya dan padat (*rich and thick description*) tentang hasil penelitian.
4. Mengklarifikasi bias yang mungkin dibawa peneliti ke dalam penelitian.

5. Menyajikan informasi “yang berbeda” atau “negatif” (*negative or discrepant*) yang dapat memberikan perlawanan pada tema-tema tertentu.
6. Memanfaatkan waktu yang relatif lama (*prolonged time*) di lapangan atau lokasi penelitian.
7. Melakukan tanya jawab dengan sesama rekan peneliti (*peer debriefing*) untuk meningkatkan keakuratan hasil penelitian.
8. Mengajak seorang auditor (*external auditor*) untuk me-review keseluruhan proyek penelitian. Berbeda dengan rekan peneliti, auditor ini tidak akrab dengan peneliti atau proyek yang diajukan.

Delapan strategi sebagaimana dikutip dari Creswell (2016) diatas, peneliti dalam penelitian ini tidak akan menggunakan secara keseluruhan untuk memvalidasi data peneliti. Peneliti hanya akan menggunakan salah satu yaitu dengan strategi mentriangulasi (*triangulatte*) sumber-sumber data. Triangulasi sumber yang digunakan peneliti untuk menguji kredibilitas data dengan cara melakukan pengecekan data yang diperoleh melalui beberapa sumber yakni: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti melaksanakan konfrimasi-konfrimasi jawaban suatu informan dengan membandingkan jawaban informan lain atau dengan jawaban yang diperoleh dari data obeservasi atau data dokumen.

Menguji keabsahan data tentang evaluasi program e-Master dalam meningkatkan pelayanan administrasi kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur, maka dilakukan dengan pengecekan data-data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan atasan, operator dan pegawai yang menggunakan layanan. Kemudian data dari sumber-sumber tersebut akan di deskripsikan dan

dikategorikan serta dilihat mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana spesifik dari tiga sumber data tersebut. Maka dari itu, data yang telah dianalisis oleh peneliti yang nantinya akan menghasilkan suatu kesimpulan.



BAB IV

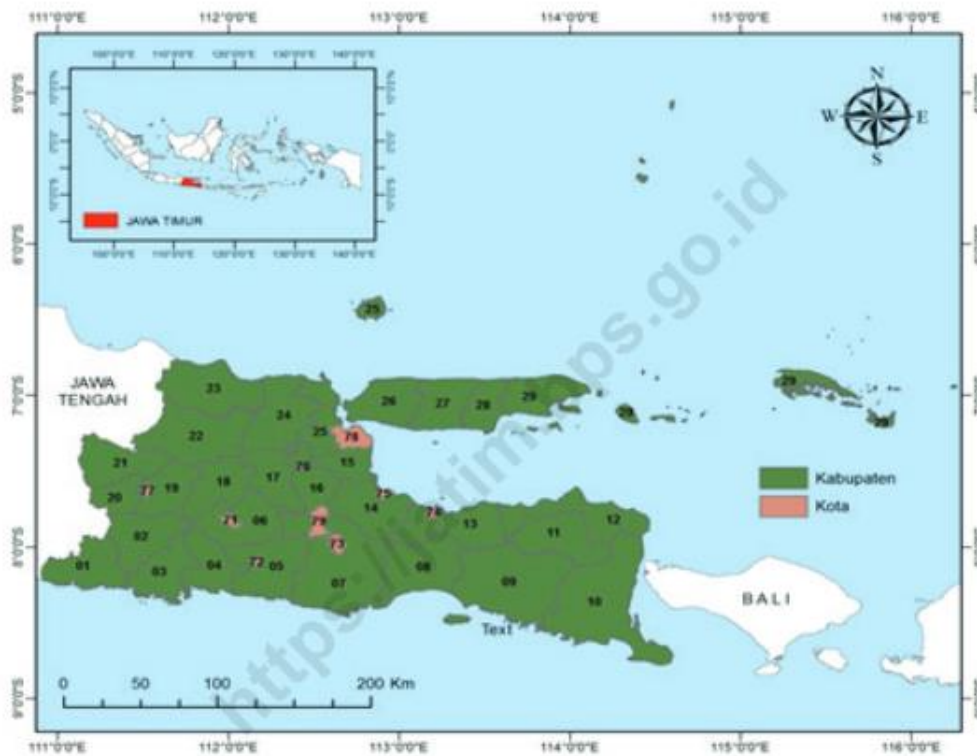
HASIL DAN PEMBAHASAN

IV.1. Gambaran Umum Provinsi Jawa Timur

Provinsi Jawa Timur secara geografis terletak Timur terletak antara 7,12'' Lintang Selatan – 8,48' Lintang Selatan dan antara 111,0' Bujur Timur – 114,4' Bujur Timur. Ibu kota Provinsi Jawa Timur terletak di Surabaya. Jumlah Penduduk menurut kelompok umur dan jenis kelamin di Provinsi Jawa Timur, 2019 adalah 39.698.631 (data Provinsi Jawa Timur Dalam Angka 2020). Adapun batas Provinsi Jawa Timur sebagai berikut:

- Sebelah Utara : Laut Jawa
- Sebelah Timur : Selat Bali
- Sebelah Selatan : Samudra Hindia
- Sebelah Barat : Provinsi Jawa Tengah

Luas wilayah Provinsi Jawa Timur sebesar 47.799,75 km² yang meliputi dua bagian utama yaitu Jawa Timur daratan dan Kepulauan Madura. Adapun peta Provinsi Jawa Timur terdapat pada gambar 4.1 berikut ini:



Gambar 4.1 Peta Provinsi Jawa Timur

Sumber: BPS Provinsi Jawa Timur

Secara administratif, Jawa Timur terbagi menjadi 29 kabupaten, 9 kota, 666 kecamatan, 5.674 desa/kelurahan berstatus perdesaan, dan 2.827 desa/kelurahan berstatus perkotaan. Hal ini menjadikan Jawa Timur sebagai provinsi yang memiliki jumlah kabupaten/kota terbanyak di Indonesia. Jumlah Pegawai Negeri Sipil di Provinsi Jawa Timur per Januari tahun 2020 sebanyak 49.395 orang yang terdiri atas 25.947 laki-laki dan 23.448 perempuan.

Jawa Timur terbagi dalam 4 Badan Koordinasi Wilayah (Bakorwil), sebagai berikut Bakorwil I Madiun, Bakorwil II Bojonegoro, Bakorwil III Malang, Bakorwil IV Pamekasan. Struktur Organisasi Pemerintah Provinsi Jawa Timur

terdapat 47 Perangkat Daerah. Berikut data statistik PNS di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur per Januari 2020:

Tabel 4.1 Data Statistik PNS di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur per Januari 2020

No.	Perangkat Daerah	Laki - Laki	Perempuan	Jumlah (Pegawai)
1	Badan Kepegawaian Daerah	66	55	121
2	Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik	57	17	74
3	Badan Koordinasi Wilayah Bojonegoro	32	9	41
4	Badan Koordinasi Wilayah Jember	20	4	24
5	Badan Koordinasi Wilayah Madiun	43	13	56
6	Badan Koordinasi Wilayah Malang	27	12	39
7	Badan Koordinasi Wilayah Pamekasan	27	3	30
8	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	29	17	46
9	Badan Pendapatan Daerah	494	176	670
10	Badan Penelitian Dan Pengembangan	48	32	80
11	Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah	73	43	116
12	Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia	132	56	188
13	Badan Penghubung Daerah Provinsi	35	11	46
14	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	110	53	163
15	Dinas Energi Dan Sumber Daya Mineral	70	31	101
16	Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata	137	78	215
17	Dinas Kehutanan	553	174	727

No.	Perangkat Daerah	Laki - Laki	Perempuan	Jumlah (Pegawai)
18	Dinas Kelautan Dan Perikanan	272	149	421
19	Dinas Kepemudaan Dan Olahraga	117	39	156
20	Dinas Kesehatan	711	875	1586
21	Dinas Komunikasi Dan Informatika	94	47	141
22	Dinas Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah	66	40	106
23	Dinas Lingkungan Hidup	60	48	108
24	Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga	756	160	916
25	Dinas Pekerjaan Umum Sumber Daya Air	503	116	619
26	Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa	55	22	77
27	Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Dan Kependudukan	37	31	68
28	Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	45	30	75
29	Dinas Pendidikan	15563	16259	31822
30	Dinas Perhubungan	559	119	678
31	Dinas Perindustrian Dan Perdagangan	212	106	318
32	Dinas Perkebunan	38	55	93
33	Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan	91	79	170
34	Dinas Pertanian Dan Ketahanan Pangan	671	202	873
35	Dinas Perumahan Rakyat Kawasan Permukiman Dan Cipta Karya	126	88	214
36	Dinas Peternakan	119	100	219
37	Dinas Sosial	546	347	893
38	Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi	595	221	816
39	Inspektorat Provinsi	64	49	113
40	RS Jiwa Menur Surabaya	148	198	346

No.	Perangkat Daerah	Laki - Laki	Perempuan	Jumlah (Pegawai)
41	RSU Haji Surabaya	307	445	752
42	RSUD Dr. Saiful Anwar Malang	486	702	1188
43	RSUD Dr. Soedono Madiun	288	428	716
44	RSUD Dr. Soetomo Surabaya	896	1435	2331
45	Satuan Polisi Pamong Praja	131	8	139
46	Sekretariat Daerah	341	228	569
47	Sekretariat DPRD	97	38	135
Total		25947	23448	49395

Sumber: BKD Provinsi Jawa Timur, 2020

IV.2. Gambaran Umum Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur

Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur merupakan unsur penunjang pemerintahan yang memiliki kewenangan dalam bidang kepegawaian.

Badan dipimpin oleh Kepala Badan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah Provinsi. Tugas

pokok dan fungsi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur diatur dalam

Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 101 Tahun 2018 Tentang Perubahan

Atas Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 55 Tahun 2016 Tentang

Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja

Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur.

Statistik PNS Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur dapat ditampilkan sebagai berikut:

Tabel 4. 2 Statistik BKD Provinsi Jawa Timur Berdasarkan Tingkat Pendidikan

SD	SLTP	SLTA	DI	DII	DIII	DIV	S1	S2	S3	JUMLAH
1	0	18	0	0	4	6	54	29	0	112

Sumber: BKD Provinsi Jawa Timur, 2020

Tabel 4.3 Statistik BKD Provinsi Jawa Timur Berdasarkan Umur

< 20	20 – 29	30 – 39	40 – 49	50 – 55	55 >	JUMLAH
0	18	29	28	25	12	112

Sumber: BKD Provinsi Jawa Timur, 2020

Tabel 4.4 Statistik BKD Provinsi Jawa Timur Berdasarkan Eselon

Ib	Iia	Iib	IIIa	IIIb	IVa	Ivb	JUMLAH
0	1	0	5	0	15	0	21

Sumber: BKD Provinsi Jawa Timur, 2020

Tabel 4.5 Statistik BKD Provinsi Jawa Timur Berdasarkan Golongan

GOL I	GOL II	GOL III	GOL IV	JUMLAH
0	13	87	12	112

Sumber: BKD Provinsi Jawa Timur, 2020

IV.2.1 Visi dan Misi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur

Dalam upaya menyikapi permasalahan dan isu-isu strategis serta tantangan perubahan dan perkembangan yang terjadi berdasarkan tugas pokok dan fungsi

Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur, maka diperlukan visi dan misi agar mampu mengarahkan penyelenggaraan manajemen pegawai negeri sipil dalam rangka mendukung kebijakan Gubernur Jawa Timur dalam pencapaian

tujuan pembangunan daerah 2019-2024. Berikut Visi dan Misi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur:

1. Visi

“Mewujudkan Aparatur Birokrasi Jawa Timur Lebih Bersih, Profesional dan sejahtera”

2. Misi

“Memberikan Kontribusi Optimal terwujudnya SDM Aparatur Lebih bersih, Profesional dan Sejahtera melalui Penyelenggaraan Pelayanan Manajemen Aparatur Berkualitas”

IV.2.2 Tugas Pokok dan Fungsi Badan Kepegawaian Dearah Provinsi Jawa Timur

1. Tugas Pokok

Membantu Gubernur melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Provinsi di bidang kepegawaian serta tugas pembantuan.

2. Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur dalam melaksanakan tugas

sebagaimana dimaksud diatas menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan kebijakan teknis di bidang kepegawaian
- b. Pelaksanaan tugas dukungan teknis di bidang kepegawaian
- c. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis di bidang kepegawaian

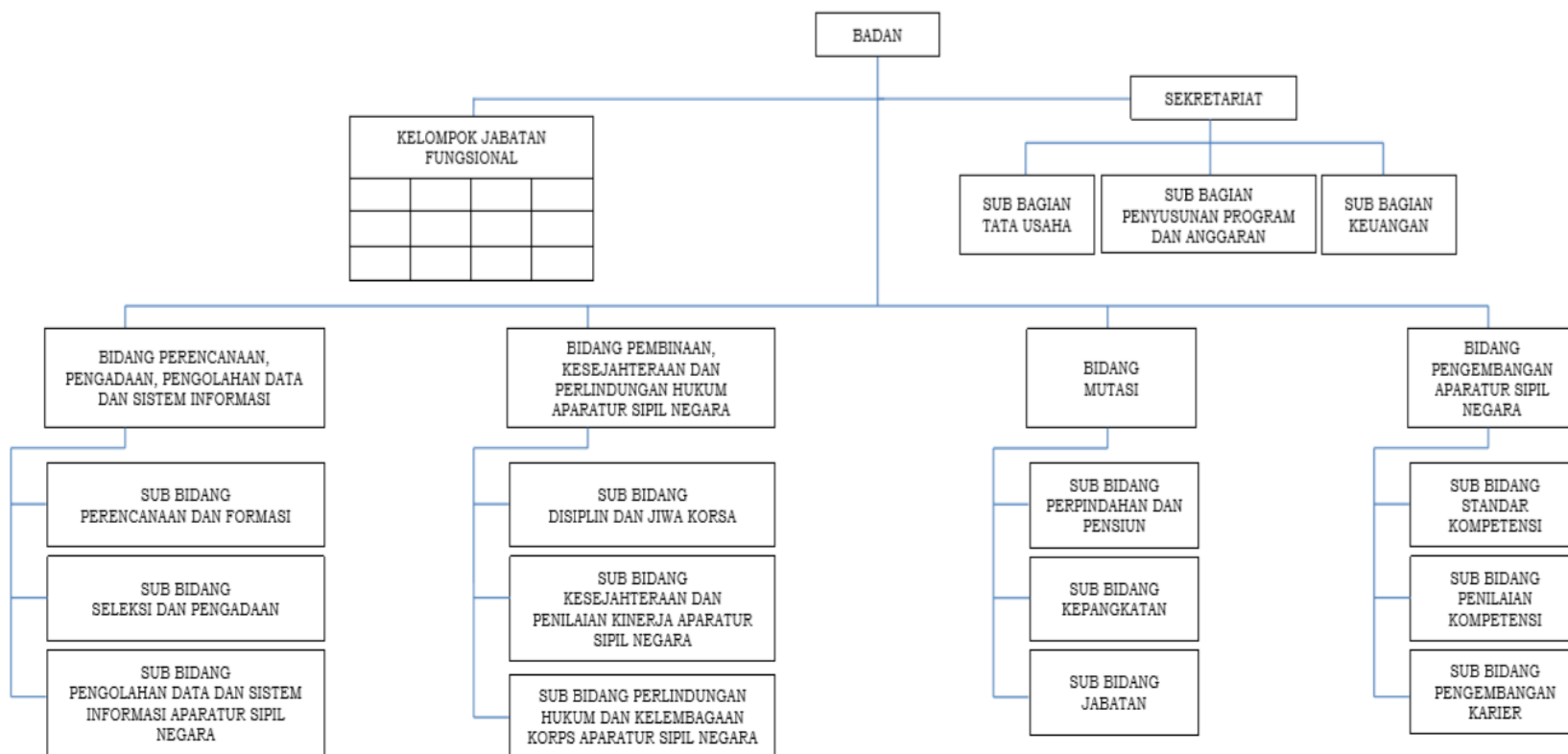
- d. Pembinaan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang urusan pemerintahan daerah di bidang kepegawaian
- e. Pelaksanaan administrasi badan di bidang kepegawaian
- f. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur sesuai dengan tugas dan fungsinya.

IV.2.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur diatur dalam Peraturan Gubernur (Pergub) Nomor 101 tentang perubahan atas Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 55 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur. Adapun bagan struktur organisasi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur sebagai berikut:



BAGAN STRUKTUR ORGANISASI
BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR



Gambar 4.2 Bagan Struktur Organisasi BKD Provinsi Jawa Timur

Sumber: Pergub No. 101 Tahun 2018 Tentang Perubahan Atas Pergub No. 55 Tahun 2016 Tentang SO BKD

Sesuai gambar 4.2 susunan organisasi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa

Timur, terdiri atas:

1. Sekretariat, terdiri atas:

- a. Sub Bagian Tata Usaha
- b. Sub Bagian Penyusunan Program dan Anggaran
- c. Sub Bagian Keuangan.

2. Bidang Perencanaan, Pengadaan, Pengolahan Data dan Sistem Informasi,

membawahi:

- a. Sub Bidang Perencanaan dan Formasi
- b. Sub Bidang Seleksi dan Pengadaan
- c. Sub Bidang Pengolahan Data dan Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara;

3. Bidang Pembinaan, Kesejahteraan dan Perlindungan Hukum Aparatur Sipil

Negara, membawahi:

- a. Sub Bidang Disiplin dan Jiwa Korsa
- b. Sub Bidang Kesejahteraan dan Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara
- c. Sub Bidang Perlindungan Hukum dan Kelembagaan Korps Aparatur Sipil Negara

4. Bidang Mutasi, membawahi:

- a. Sub Bidang Perpindahan dan Pensiun
- b. Sub Bidang Kepangkatan
- c. Sub Bidang Jabatan;

5. Bidang Pengembangan Aparatur Sipil Negara, membawahi:

- a. Sub Bidang Standar Kompetensi

b. Sub Bidang Penilaian Kompetensi

c. Sub Bidang Pengembangan Karier;

6. UPT

7. Kelompok Jabatan Fungsional.

IV.3. Penyajian Data

IV.3.1 Evaluasi Pelaksanaan Sistem Informasi e-Master dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepegawaian

Pengukuran data evaluasi berfokus dengan model evaluasi CIPP yang mengacu pada empat faktor yaitu *Context*, *Input*, *Process*, *Product*. Evaluasi ini dimulai dari aspek konteks e-Master yaitu mengenai latar belakang dan tujuan adanya e-Master, aspek masukan (*input*) yang meliputi sumber daya manusia, sarana prasarana, sosialisasi, kerjasama dan pembiayaan pelaksanaan e-Master, aspek proses yang meliputi proses pelaksanaan e-Master yang ditemui selama proses pelaksanaan, serta aspek produk yang meliputi hasil dan dampak e-Master terhadap pelayanan administrasi kepegawaian di Pemerintah Provinsi Jawa Timur.

Data diperoleh peneliti melalui metode wawancara, observasi dan studi dokumentasi.

IV.3.1.1 Evaluasi Konteks (*Context Evaluation*)

Evaluasi ini mencakup kegiatan mengumpulkan informasi tentang perencanaan keputusan, kebutuhan yang mendasari kegiatan, regulasi yang mendukung dan tujuan yang merumuskan kegiatan. Maka dari itu, aspek konteks yang digunakan dalam penelitian ini mencakup masalah kondisi lingkungan yang

berkaitan dengan latar belakang dan tujuan dilaksanakannya e-Master. Alasan peneliti dalam evaluasi konteks menggunakan latar belakang dan tujuan dilaksanakannya e-Master adalah dengan mengetahui kedua komponen tersebut dapat dijadikan patokan apa yang mendasari dibangunnya e-Master dan tujuan apa yang ingin dicapai sehingga dapat menjawab fenomena permasalahan pelayanan kepegawaian.

a. Latar Belakang e-Master

E-Master merupakan aplikasi unggulan Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jawa Timur guna meningkatkan pelayanan publik. Aplikasi ini telah mendapatkan penghargaan dari Badan Kepegawain Negara (BKN) dalam acara BKN Award. Penghargaan yang diraih oleh BKD dalam ajang tersebut melalui aplikasi e-Master bukanlah untuk yang pertama kalinya di tahun 2019. Penghargaan tersebut juga diraih BKD pada tahun 2017 dan 2018 dengan kategori yang sama yakni Perencanaan Kebutuhan, Pelayanan Pengadaan, Kepangkatan dan Pensiun.

Munculnya aplikasi e-Master dilatarbelakangi oleh diperlukannya jawaban atas kebutuhan data yang cepat, mudah dan akurat yang selanjutnya dapat memberikan pelayanan khususnya pelayanan administrasi kepegawaian lebih efektif dan efisien. Sebelum adanya aplikasi e-Master Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur menggunakan SIMPEG (Sistem Informasi Kepegawaian). Namun, selama pelaksanaannya masih ditemukan permasalahan seperti apabila membutuhkan data pegawai harus dilakukan dengan cara manual. Artinya, data akan diperoleh dengan cara meminta dengan pegawai secara

langsung sehingga seringkali membutuhkan waktu yang lebih lama. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara oleh Ahmad Haris Fuady selaku Staf Perencanaan Sistem

Informasi Kepegawaian yang mengatakan bahwa:

“...dulu itu data sama dokumennya itu nggak nyatu jadi kertas itu dulu ada di lemari sana. Tapi kalo sekarang pakai e-Master itu lebih praktis jadi semua dokumen itu discan untuk dijadikan data, nah kalo mereka nggak scan data nya itu gak bisa nge save. Trus kalo mindahin orang, tidak perlu membawa dokumennya. Jadi syarat-syarat kepegawaian itu kan macem-macem nah itu nanti tinggal disesuaikan dengan layanan apa yang mau diurus dan semua data untuk persyaratannya bisa mengambil di e-Master karena semua data sudah tersimpan disitu. (Wawancara pada hari Selasa, 14 Januari 2020, Pukul 13.04 di Ruang P3DASI)

Aplikasi sebelum e-Master selain masih bersifat manual juga menemui permasalahan lain seperti seperti data yang ada pada komputer satu tidak dapat terkoneksi dengan komputer yang lain karena tidak bersifat online sehingga data yang ada saat itu tidak bersifat *real time*. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Danar Andriyanto, S.Sos., M.Si selaku Kasubbid Perencanaan dan Formasi yang mengatakan bahwa:

“Jadi aplikasi e-Master ini merupakan hasil transformasi yang dulunya hanya berbasis dekstop dimana aplikasi tersebut belum bisa terhubung dengan jaringan internet artinya komputer satu dengan komputer yang lain tidak bisa terhubung satu sama lain. Jadi dulu aplikasi tersebut bernama SIMPEG dengan berbagai permasalahan yang ada yang kemudian banyak orang memplesetkan dengan kata “sumpek”. Nah untuk menanggapi kondisi permasalahan tersebut maka kita mencoba melahirkan aplikasi baru yakni e-Master. Dengan e-Master ini semuanya akan terintegrasi yang berbasis sigle on. Kendala menggunakan SIMPEG datanya itu tidak real time dan aktual jadi jika misalnya ingin mengetahui data pada OPD lainnya masih manual tidak real time...” (Wawancara pada hari Senin, 13 Januari 2020, Pukul 13.45 di Ruang Rapat P3DASI)

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa aplikasi e-Master lahir sebagai jawaban atas permasalahan aplikasi SIMPEG yang belum bersifat *online* sehingga

data pegawai yang ada tidak bersifat *real time*. Kondisi SIMPEG pada waktu itu dirasa kurang mengikuti perkembangan teknologi. Selain itu, tampilan pada SIMPEG dirasa masih monoton, tidak memiliki media simpan dan memiliki fungsi analisis yang sulit bahkan ketika agenda aktualisasi data atau *record* data OPD Pemerintah Jawa Timur membawa perangkat komputer. Namun, dengan adanya aplikasi e-Master semua analisis seperti berapa jumlah pegawai yang akan pensiun, kenaikan pangkat dan sebagainya dapat diprediksi melalui aplikasi tersebut. Hal ini sesuai pernyataan oleh Danar Andriyanto, S.Sos., M.Si selaku Kasubbid Perencanaan dan Formasi yang mengatakan bahwa:

“...sedangkan jika dengan e-Master ini data akan selalu *real time* karena fasilitator yang ada pada OPD proaktif dalam keadaan data yang setiap hari setiap detik berubah. Nah dengan model lama yang tidak didukung oleh website otomatis akan ada kesulitan. Jadi jaman dulu jika ada aktualisasi data atau *record* data perangkat daerah itu kesini membawa perangkat laptopnya atau CPUnya sehingga sudah ketinggalan teknologi, itulah yang terjadi sebelum memakai e-Master. Selain itu tampilannya monoton, tidak menarik, tidak berbasis media simpan dan fungsi analisisnya terlalu sulit itu dulu waktu jamannya pakai SIMPEG ya. Jadi kedepan mungkin ada teknologi-teknologi terbaru yang kita tidak tahu akan seperti apa namun kita akan berusaha untuk terus update sesuai dengan kondisi yang terus berkembang. Jadi e-Master ini aplikasi yang cukup bisa memprediksi seperti berapa jumlah pegawai yang akan pensiun, pegawai yang kenaikan pangkat semuanya terjawab di e-Master...” (Wawancara pada hari Senin, 13 Januari 2020, Pukul 13.45 di Ruang Rapat P3DASI)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa yang melatarbelakangi dibangunnya e-Master adalah untuk memenuhi kebutuhan akan pelayanan kepegawaian. Aplikasi sebelumnya yakni SIMPEG dirasa masih terdapat kekurangan karena data yang ada tidak bersifat *real time* dan belum berbasis *online*. Sehingga untuk memudahkan dan efisiensi

waktu diperlukan aplikasi yang mendukung untuk memperbaiki pelayanan kepegawaian yakni dengan lahirnya aplikasi e-Master.

b. Tujuan Dilaksanakannya e-Master

Tujuan dari adanya evaluasi yaitu sebagai bentuk pengawasan, monitoring, dan evaluasi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan dari setiap kegiatan mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan, hasil hingga dampak dari program tersebut.

Hasil evaluasi tersebut dapat dijadikan masukan dalam menentukan keputusan dan kebijakan kedepannya agar lebih efektif dan efisien dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan dari dibuatnya program e-Master adalah data pegawai dapat didapatkan seara cepat, akurat dan valid sehingga memudahkan dalam pengambilan keputusan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara oleh Bapak H. Winarno, ST selaku staf Data dan Informasi ASN yang menyampaikan bahwa:

“...dengan adanya e-Master ini diharapkan pelayanan data itu bisa cepat, akurat, dan valid. Data yang dibutuhkan oleh pimpinan untuk mengambil kebijakan maupun pembinaan kepegawaian ataupun hal-hal yang lain bisa segera terjawab dengan cepat dan valid.” (Wawancara pada hari Senin, 13 Januari 2020, Pukul 13.23 di Ruang P3DASI)

Selain digunakan sebagai database kepegawaian, e-Master juga menyajikan data statistik terkini, fungsi analisa kepegawaian serta menyediakan layanan kepegawaian. Database kepegawaian diorganisasikan untuk memenuhi kebutuhan pegawai untuk keperluan organisasi yang nantinya akan mempermudah dalam pelaksanaan pelayanan kepegawaian. Database yang disajikan dalam e-Master akan selalu update dan dapat dipertanggungjawabkan karena aplikasi ini diakses langsung oleh pegawai yang bersangkutan sehingga menciptakan

kemandirian pegawai. Hal ini sesuai pernyataan oleh Danar Andriyanto, S.Sos.,

M.Si selaku Kasubbid Perencanaan dan Formasi yang mengatakan bahwa:

“Database untuk pelayanan, fungsi analisis, data statistik. E-Master saat ini masih menggunakan akses berbasis web sehingga memudahkan seluruh *stakeholder* yang berada pada daerah untuk menggunakan aplikasi. Untuk mewujudkan e-Master ini, seluruh pegawai harus mengakses aplikasi ini untuk memperkenalkan kemudahan-kemudahan yang ditawarkan serta menciptakan kemandirian. Selain itu, dengan pegawai mengakses aplikasi ini secara mandiri diharapkan data-data yang ada selalu *update* dan terkini sehingga pegawai *familier* dengan segala fungsi kemudahan yang ditawarkan aplikasi ini...” (Wawancara pada hari Senin, 13 Januari 2020, Pukul 13.45 di Ruang Rapat P3DASI)

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui tujuan dibuatnya e-Master adalah mewujudkan *database* kepegawaian Pemerintah Provinsi Jawa Timur yang cepat, *update*, akurat dan valid sehingga pelayanan kepegawaian dapat dilakukan dengan mudah dan cepat.

Berdasarkan hasil wawancara dari penerima layanan yakni pegawai ASN Provinsi Jawa Timur, e-Master mempermudah pekerjaan dalam mengurus pelayanan kepegawaian. Ibu Heny Lukmawati pegawai Staf Analis Kepegawaian Pelaksana Lanjutan – Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jatim mengatakan bahwa:

“Kalo menurut saya sangat membantu sekali. Dulu sebelum adanya e-Master kan sistematiknya manual, jadi kalo kita minta berkas harus minta ke pegawainya langsung tapi kalo ada e-Master kan kita tinggal cetak-cetak gitu jadi lebih cepet lebih mudah gitu.” (Wawancara pada Senin, 13 Januari 2020, Pukul 13.45)”

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa e-Master mempermudah dalam melaksanakan pelayanan kepegawaian seperti mempermudah memperoleh data pegawai, semua data yang telah diunggah dapat tersimpan sehingga jika

memerlukan data pegawai dapat mengambil kapan saja. Hal ini menunjukkan bahwa tujuan dibangunnya e-Master untuk meningkatkan pelayanan telah tercapai.

IV.3.1.2 Evaluasi Masukan (*Input Evaluation*)

Evaluasi masukan bertujuan menyediakan informasi untuk menentukan penggunaan sumber daya, alat, maupun bahan-bahan dasar yang diperlukan untuk menunjang pelaksanaan suatu kebijakan/program/kegiatan. Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur setelah terciptanya ide e-Master yang telah disepakati bersama segera mempersiapkan kebutuhan penunjang untuk mewujudkan penerapan aplikasi e-Master. Kebutuhan-kebutuhan dasar yang diperlukan seperti: sumber daya manusia pelaksana, sarana dan prasarana, sosialisasi, kerjasama serta pembiayaan aplikasi e-Master di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur.

a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan bagian yang penting dalam segala bentuk kegiatan. Tanpa adanya SDM suatu kegiatan tidak akan berjalan karena SDM merupakan faktor penggerak. Dalam pelaksanaan e-Master juga diperlukan SDM untuk mengoperasikan aplikasi tersebut. SDM yang membantu pelaksanaan e-Master terbagi dua jenis yakni fasilitator dan administrator. Fasilitator merupakan SDM yang membantu di masing-masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD)/Unit Pelaksana Teknis (UPT) dalam lingkup Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Sedangkan administrator adalah pengelola e-Master yang berada di Badan

Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur. Sebagaimana yang dijelaskan oleh oleh H. Winarno, ST selaku staf Data dan Informasi ASN yang menyampaikan bahwa:

“Ada 11 kalo disini tapi kalo di masing-masing OPD itu ada sendiri namanya fasilitator, kalau di BKD administrator. Di masing-masing dinas itu fasilitatornya ada 1-3 fasilitator tergantung jumlah pegawai yang ditangani disana. Kalo pegawainya banyak dia pakai 2-3.” (Wawancara pada hari Senin, 13 Januari 2020, Pukul 13.23 di Ruang P3DASI)

Sumber Daya Manusia (SDM) yang terlibat dalam pelaksanaan e-Master mencakup seluruh OPD/unit kerja yang dibawah Pemerintah Provinsi Jawa Timur selalu terdapat fasilitator yang ditunjuk, termasuk PNS Sekolah Menengah Atas (SMA/ sederajat) maupun Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD). Hal ini dipertegas oleh Ahmad Haris Fuady selaku Staf Perencanaan Sistem Informasi Kepegawaian yang mengatakan bahwa:

“kalo administrator kan yang ada di internal BKD ya yang nanganin e-Master itu ada 11 pegawai, kalau jumlah fasilitator yang tersebar di setiap OPD itu ada 479 pegawai jadi semua sekolah itu juga ada fasilitator nya sekarang kan SMA/SMK masuk dalam lingkup pemerintah Provinsi kalo SD SMP ikut Pemerintah Kabupaten/Kota. Rumah Sakit Daerah seperti Dr. Soetomo itu juga ikut Pemprov Jatim jadi juga ada fasilitatornya” (Wawancara pada hari Selasa, 14 Januari 2020, Pukul 13.04 di Ruang P3DASI)

Kemudian, jika dilihat dari segi kualitas SDM baik administrator maupun fasilitator yang ada saat ini sudah cukup handal. SDM yang berada dalam internal BKD (administratrotor) ditangani oleh SDM yang kompeten dalam bidang IT khususnya dalam bidang pengolahan data. Jika dilihat dari SDM yang berada pada OPD/UPT yang menangani e-Master sudah cukup baik dengan terus diadakannya

evaluasi untuk meningkatkan kompetensi. Hal ini sesuai pernyataan oleh Danar Andriyanto, S.Sos., M.Si selaku Kasubbid Perencanaan dan Formasi yang mengatakan bahwa:

“Jadi yang penting itu adalah SDM yang kompeten atau *expert* dalam bidang itu yaitu yang berhubungan dengan data kalo yang ada di kami itu ada yang namanya SDM perangkat komputer yang biasanya berhubungan dengan pengolahan data. Jika dilihat dari SDM yang ada saat ini seperti fasilitator yang berada pada setiap OPD Pemerintah Prov Jatim sudah cukup membantu pelaksanaan e-Master dan dapat dikatakan meningkat kualitasnya. Jadi jika dilihat dari kualitas SDM yang ada saat ini dengan kita terus mengadakan evaluasi untuk peningkatan kompetensi sudah cukup handal dalam memacu validasi data mendekati angka 100%. Kalo dilihat dari SDM internal sendiri mereka harus memahami database pegawai itu seperti apa, ada NIP, agama dll jadi mereka harus memahami terlebih dahulu.” (Wawancara pada hari Senin, 13 Januari 2020, Pukul 13.45 di Ruang Rapat P3DASI)

Berdasarkan hasil wawancara dapat ditarik kesimpulan bahwa SDM yang menangani aplikasi e-Master terbagi atas dua jenis yakni fasilitator dan administrator yang memiliki tugas dan tanggungjawab yang berbeda dilihat dari ruang lingkupnya. Sumber daya yang berperan sebagai administrator berjumlah 11 pegawai dan fasilitator berjumlah 479 pegawai. Jumlah tersebut dirasa sudah mencukupi, sedangkan jika dilihat dari segi kualitas sudah semakin baik dengan adanya sosialisasi dan evaluasi yang dilakukan secara rutin. Berikut daftar nama pegawai yang bertugas sebagai administrator:

Tabel 4.6 Administrator e-Master

No	Nama Administrator	NIP / NIPTT-PK
1.	Danar Andriyanto, S.Sos	19761213 199803 1 005
2.	Ahmad Haris Fuady, S.T., M.Eng.	19800103 200501 1 011
3.	Maslichan	19630519 199302 1 001
4.	Ratimin, S.H	19650217 199203 1 008
5.	H. Winarno, S.T.	19701206 198903 1 002

No	Nama Administrator	NIP / NIPTT-PK
6.	Noriandini Dewi Salyasari, S.Kom	19900128 201402 2 006
7.	Iput Taufiqurrohman Suwanto, S.Kom	19910305 201903 1 008
8.	Zhulfi Bajra Wikjatmiko, S.Kom.	19911107 201903 1 005
9.	Novan Ariansyah, S.Kom	19921106 201903 1 012
10.	Ahsan Budi Hartanto, ST	204-03021985-012011-3733
11.	Eko Budi Prasetyo, SE	204-20091986-012011-3734

Sumber: BKD Provinsi Jawa Timur

b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan alat penunjang keberhasilan suatu proses kegiatan. Pada proses pembangunan dan pengembangan aplikasi e-Master dibutuhkan sarana dan prasarana demi kelancaran pelaksanaan program tersebut.

Fasilitas sarana dan prasarana yang dibutuhkan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur dalam pelaksanaan e-Master seperti: perangkat komputer, server serta jaringan internet. Pada hasil wawancara dengan Bapak Danar Andriyanto, S.Sos., M.Si selaku Kasubbid Perencanaan dan Formasi beberapa sarana dan prasarana pelaksanaan aplikasi e-Master yaitu:

“Paling tidak butuh yang namanya server, kemudian topologi jaringannya, akses *storage*, komputer, jaringan internet dipastikan terhubung, ijin memakai nama domain jatimprov itu. Jadi sarana prasarannya yang berhubungan dengan perangkat keras dan software tidak ada masalah-masalah lain kecuali SDM.” (Wawancara pada hari Senin, 13 Januari 2020, Pukul 13.45 di Ruang Rapat P3DASI)

Hal ini dipertegas dengan pernyataan Bapak H. Winarno, ST selaku staf Data dan Informasi ASN menyampaikan bahwa sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelaksanaan e-Master adalah:

“Ya ini PC, oh iya server, jaringan internet yang kuat karena ini kan *online* ya nduk.” (Wawancara pada hari Senin, 13 Januari 2020, Pukul 13.23 di Ruang P3DASI)

Sarana dan prasarana e-Master memiliki tipe sever Xeon 48 core yang memiliki RAM 128GB dan menggunakan HDD 10 terra. Jaringan internet menggunakan Telkom. Sedangkan komputer yang digunakan merupakan komputer yang terdapat pada masing-masing OPD/UPT. Hal tersebut sesuai dengan yang dikatan oleh Bapak Haris Fuady selaku Staf Perencanaan Sistem Informasi Kepegawaian yang mengatakan bahwa:

“Tipe servernya sendiri memakai Xeon 48 core yang memiliki RAM 128GB dan HDD 10 terra. Internet pakai telkom. Kalau komputer ya sudah ada di masing-masing instansi.” (Wawancara pada hari Selasa, 14 Januari 2020, Pukul 13.04 di Ruang P3DASI)

Pada awal pelaksanaannya sarana dan prasarana pendukung tersebut sempat mengalami hambatan, hal ini diungkapkan oleh Bapak H. Winarno, ST selaku staf Data dan Informasi ASN menyampaikan bahwa:

“Jadi dulu masih awal-awal itu servernya pernah down tapi sekarang sudah tidak.” (Wawancara pada hari Senin, 13 Januari 2020, Pukul 13.23 di Ruang P3DASI)

Pernyataan tersebut juga senada dengan pernyataan Bapak Haris bahwa pada awal pelaksanaan e-Master terdapat kendala yang dialami seperti *sever down*. Server tersebut *down* disebabkan banyaknya pegawai yang mengakses e-Master secara bersamaan. Oleh karena itu, untuk mengatasi masalah tersebut terdapat penambahan server. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Haris Fuady selaku Staf Perencanaan Sistem Informasi Kepegawaian yang mengatakan bahwa:

“Ya dulu pernah seperti itu waktu awal-awal trus sekarang kan servernya udah ditambahi jadi 2 jadi nggak kerasa sekarang. Jadi dulu itu pernah lemot aja tapi waktu pagi karena banyak pegawai yang akses tapi kalo malem ya sudah enggak. Ya kalo yang akses sepi ya tetep kenceng. Ya karena yang akses pagi banyak jadi space nya ditambahi trus servernya double biar nggak lemot jadi yang kerja 2 mesin satu sever database satunya web.” (Wawancara pada hari Selasa, 14 Januari 2020, Pukul 13.04 di Ruang P3DASI)

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara pengguna e-Master yakni Bapak Soewurdi Staf Kepegawaian – RSUD Soetomo Surabaya mengatakan bahwa:

“Kalau sarana dan prasana itu kan sebenarnya dari masing-masing pegawai, seperti komputer. Jika kita mau mengakses e-Master memakai komputer yang telah ada atau komputer yang biasanya buat kerja sehari-hari jadi sudah terpenuhi.” (Wawancara pada Kamis, 16 Januari 2020, Pukul 10.34)

Ibu Heny Lukmawati pegawai Staf Analis Kepegawaian Pelaksana Lanjutan – Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jatim mengatakan bahwa:

“Kalau lemot itu pernah, tetapi itu waktu dulu masih awal munculnya e-Master. Kalau saat ini sudah jarang kalau ada itu pada waktu tertentu saja seperti pagi hari, mungkin dari pihak BKD sudah mengatasi masalah tersebut. mun” (Wawancara pada Senin, 13 Januari 2020, Pukul 13.45)”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelaksanaan e-Master adalah jaringan internet, *software* serta *hardware* seperti komputer dan server. Tipe server yang digunakan Xeon 48 core yang memiliki RAM 128GB dan menggunakan HDD 10 terra. Jaringan internet menggunakan Telkom. Sedangkan komputer yang digunakan merupakan komputer yang terdapat pada masing-masing OPD/UPT. Pada awal pelaksanaannya, ditemukan kendala seperti kurang lancarnya (lemot) dalam mengakses e-Master khususnya di waktu pagi hari. Hal ini terjadi karena banyak pegawai yang mengakses e-Master untuk keperluan yang berbeda-beda dimana server yang ada tidak seimbang dengan pengguna yang ada.

Kondisi tersebut segera ditanggapi oleh Badan Kepegawaian Daerah Jawa Timur dengan adanya penambahan sever. Saat ini server yang digunakan sebagai alat penunjang e-Master terdapat 2 buah yang semuanya berada di Kominfo Provinsi Jawa Timur. Kedua server tersebut menjadikan akses yang akan digunakan oleh pegawai berjalan dengan lancar karena terdapat dua mesin yang bekerja, yakni server sebagai *database* dan server web.

c. Sosialisasi

Sosialisasi merupakan usaha yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur untuk memperkenalkan manfaat dan fungsi e-Master. Selain itu sosialisasi yang dilakukan juga digunakan untuk meningkatkan pemahaman PNS yang berada dalam lingkup Pemerintah Jawa Timur mengerti cara penggunaan dan kemudahan pelayanan kepegawaian yang akan didapatkan dari adanya e-Master. Berdasarkan hasil studi dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti, terdapat salah satu dokumentasi pada saat pelaksanaan sosialisasi yang dilakukan oleh BKD Provinsi Jawa Timur untuk memperkenalkan aplikasi e-Master:



Gambar 4.3 Sosialisasi e-Master di Madiun pada 26 September 2019

Sumber: dokumentasi BKD Provinsi Jawa Timur

Gambar di atas merupakan salah satu bentuk kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian Daerah Jawa Timur untuk memperkenalkan dan terus memperbaiki e-Master. Fasilitator yang berada pada setiap OPD/UPT juga terus diberikan informasi dan pelatihan selama terdapat penambahan menu layanan atau hal apapun selama pengembangan aplikasi e-Master. Oleh karena itu, selain adanya sosialisasi juga terdapat rapat koordinasi antara administrator dengan fasilitator. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Bapak H. Winarno, ST selaku staf Data dan Informasi ASN yang menyampaikan bahwa:

“Hhmm ada, jadi kita itu ada evaluasi namanya rakor atau rapat koordinasi. Jadi mereka itu atau fasilitator itu kita undang kesini. Kita juga mengadakan sosialisasi ke tiap-tiap Bakorwil.” (Wawancara pada hari Senin, 13 Januari 2020, Pukul 13.23 di Ruang P3DASI)

Di tahun 2019, Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur telah melaksanakan sosialisasi ke cabang Badan Koordinasi Wilayah (Bakorwil). Di

tahun 2020 ini, pelaksanaan sosialisai akan terus dilaksanakan terutama ke cabang dinas yang memiliki jumlah PNS cukup banyak. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Ahmad Haris Fuady selaku Staf Perencanaan Sistem Informasi Kepegawaian yang mengatakan bahwa:

“Sosialisasi tahun ini rencana ke cabang dinas soalnya kan ini pegawainya banyak tapi belum tau kapan akan dilaksanakan. Kalau tahun lalu kita sosialisasi ke 5 cabang Bakorwil malang, madiun, pamekasan.” (Wawancara pada hari Selasa, 14 Januari 2020, Pukul 13.04 di Ruang P3DASI)

Adapun sosialisasi maupun evaluasi yang dilakukan BKD Provinsi Jawa Timur untuk meningkatkan data kepegawaian pada e-Master dengan tujuan memperbaiki pelayanan kepegawaian sebagai berikut:

Tabel 4.7 Sosialisasi dan Evaluasi Peningkatan e-Master

No.	Tanggal Pelaksanaan	Nama Kegiatan	Tempat Kegiatan
1.	8-15 Agustus 2016	Updating Data Pegawai ASN Pemerintah Provinsi Jawa Timur	Ruang Bidang DOKLAHTA BKD Provinsi Jatim
2.	11 Januari 2017	Updating Data SOTK pada Aplikasi e-Master	Aula lantai 2 BKD Provinsi Jatim
3.	6-7 Maret 2017	Rekonsiliasi Database Pasca SOTK Baru pada Aplikasi e-MASTER	Kusuma Agrowisata Resort & Convention Hotel
4.	17 April 2017	Sosialisasi e-ijin Belajar di Lingkungan Pemerintah Prov. Jatim Tahun 2017	Gedung Metrologi Lt. 2 Dinas Perindustrian dan Perdagangan

No.	Tanggal Pelaksanaan	Nama Kegiatan	Tempat Kegiatan
5.	8-10 Mei 2017	Rekonsiliasi Database Aplikasi e-Master Tahap 2	Ruang rapat P3DASI
6.	17-21 Juli 2017	Updating Data Dokumen Asli pada Sistem Informasi ASN (e-Master) Kantor Cabang Utama Surabaya	Ruang Rapat I Lantai 2 Kantor Regional II BKN Surabaya
7.	24-28 Juli 2017	Updating Data Dokumen Asli pada Sistem Informasi ASN (e-Master) Kantor Cabang Malang dan Jember	Ruang Rapat I Lantai 2 Kantor Regional II BKN Surabaya
8.	1-5 Agustus 2017	Updating Data Dokumen Asli pada Sistem Informasi ASN (e-Master) Kantor Cabang Kediri dan Madiun	Ruang Rapat I Lantai 2 Kantor Regional II BKN Surabaya
9.	22-23 Agustus 2017	Monitoring dan Evaluasi e-Master	-
10.	30 Agustus 2017	Integrasi Layanan PT Taspen (PERSERO)	Ruang Rapat BKD Provinsi Jawa Timur
11.	27 September 2017	Sosialisasi Upload Data Finger pada Aplikasi e-Master Bagi ASN di Lingkungan Pemprov Jatim	Aula lantai 2 BKD Provinsi Jatim
12.	15 November 2017	Sosialisasi Layanan Klaim Otomatis PT Taspen	Aula BKD Provinsi Jatim
13.	20 Maret 2018	Peningkatan Kompetensi Fasilitator SI ASN	Bakorwil Jember
14.	8 Mei 2018	Sosialisasi Layanan Usulan Kenaikan Jabatan Fungsional melalui e-Master	Gedung Graha Abdi Praja BKD Provinsi Jatim
15.	2 Agustus 2018	Pengisian Uraian Tugas pada Aplikasi e-Master	Gedung Graha Abdi Praja BKD Provinsi Jatim
16.	19 November 2018	Integrasi Data ASN Pemerintah Provinsi Jawa Timur	-

No.	Tanggal Pelaksanaan	Nama Kegiatan	Tempat Kegiatan
17.	27-28 November 2018	Rapat koordinasi dan Sinkronisasi Validitas Data ASN di Lingkungan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Timur	Hotel Aria Gajayana Malan
18.	11 Desember 2018	Koordinasi dan Sinkronisasi Data ASN Perangkat Daerah Provinsi Jawa Timur	Gedung Graha Abdi Praja BKD Provinsi Jatim
19.	28 Februari 2019	Evaluasi dan Peningkatan Kompetensi Fasilitator Sistem Informasi ASN di Bakorwil Bojonegoro	Bakorwil Bojonegoro
20.	25-26 Maret 2019	Evaluasi dan Peningkatan Kompetensi Fasilitator Sistem Informasi ASN di Bakorwil Pamekasan	Gedung Bakorwil Pamekasan
21.	21 Mei 2019	Koordinasi dan Validasi Data ASN di Lingkungan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Timur	Gedung Graha Abdi Praja BKD Provinsi Jatim
22.	26 September 2019	Evaluasi dan Validasi Data ASN di Lingkungan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Timur	Bakorwil Madiun
23.	27 September 2019	Evaluasi dan Validasi Data ASN di Lingkungan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Timur	Kantor Bakorwil III Malang

Sumber: BKD Provinsi Jawa Timur, olahan peneliti (2020)

d. Kerja sama

Pelaksanaan e-Master dapat berjalan dengan lancar apabila terdapat kerja sama atau koordinasi yang baik dengan seluruh aktor yang terlibat. Selama proses pelaksanaan e-Master koordinasi internal sangat penting karena menjadi pondasi

untuk berjalannya koordinasi dari eksternal. E-Master merupakan aplikasi yang diciptakan oleh Bidang Perencanaan, Pengadaan, Pengolahan Data dan Sistem Informasi (P3DASI), oleh karena itu bidang P3DASI memiliki peranan penting untuk membangun koordinasi yang baik terhadap seluruh aktor yang terlibat.

Kerjasama yang dilakukan untuk tercapainya pelaksanaan e-Master juga dilakukan dengan kerjasama internal. Banyaknya pelayanan yang dapat diakses pada aplikasi e-Master juga memerlukan bantuan bidang lain yang sesuai dengan tupoksi yang ada. Misalnya terdapat kerjasama dengan Bidang Mutasi yang mengurus pelayanan kenaikan pangkat. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak H. Winarno, ST selaku staf Data dan Informasi ASN yang menyampaikan bahwa:

“Kalo kerjasama kita juga terus bekerjasama dengan bidang-bidang lain seperti mutasi itu kalo dilihat dari kerjasama internal...” (Wawancara pada hari Senin, 13 Januari 2020, Pukul 13.23 di Ruang P3DASI)

Selain adanya kerjasama internal, Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur juga melakukan kerjasama eksternal yang dilakukan dengan fasilitator dan PT Taspen. Pelaksanaan e-Master dibutuhkan koordinasi yang baik antar pengelola seperti fasilitator yang berada pada setiap OPD/UPT karena fasilitator yang akan bertanggungjawab pada data yang berada dalam instansi yang ditangani. Sedangkan PT Taspen memiliki kerjasama dengan BKD Provinsi Jawa Timur untuk membantu pelayanan bagi pegawai pensiun. Hal tersebut dipertegas oleh Bapak H. Winarno, ST selaku staf Data dan Informasi ASN yang menyampaikan bahwa:

“...kalo eksternal kita ada kerjasama dengan fasilitator, trus ada Taspen untuk orang-orang pensiun itu...” (Wawancara pada hari Senin, 13 Januari 2020, Pukul 13.23 di Ruang P3DASI)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa BKD Prov. Jatim melakukan kerjasama dengan PT. TASPEN KCU Surabaya untuk menyediakan menu Layanan Klaim Otomatis (LKO) yang memudahkan layanan bagi PNS yang sudah pensiun. Oleh karena itu untuk saling sinkronasi data PNS, PT. TASPEN KCU Surabaya memiliki *login* sebagai admin e-Master. Pegawai yang akan memasuki masa pensiun, cukup melengkapi data yang ada pada aplikasi e-Master yang nantinya data tersebut akan secara otomatis tervalidasi oleh PT TASPEN KCU Surabaya. Hal ini sesuai dengan pernyataan oleh Bapak Ahmad Mochtarom sebagai Kepala Kantor Cabang Utama PT. TASPEN Surabaya di Aula BKD Prov Jatim yang menyatakan bahwa:

“PT. TASPEN (Persero) KCU Surabaya sudah memiliki login sebagai Admin pada aplikasi elektronik MANAJEMEN ASN TERPADU (e-MASTER), yang berguna untuk proses validasi data.” (diakses melalui bkd.jatimprov.go.id 15 November 2017)

Kerjasama PT. TASPEN KCU Surabaya dan BKD Prov. Jatim memberikan kemudahan dalam melayani calon PNS yang masa kerjanya akan berakhir (pensiun). Kemudahan pelayanan yang akan diberikan seperti: calon PNS yang akan pensiun tidak perlu datang ke Taspen untuk mengurus haknya. Hak klaim akan ditransfer PT Taspen ke rekening masing-masing PNS yang pensiun setelah berkas yang sudah ada diserahkan ke Taspen. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara oleh Bapak H. Winarno, ST selaku staf Data dan Informasi ASN yang menyampaikan bahwa:

“...ini mulai ada di tahun 2018, jadi sebelum ada kerjasama mereka harus mengurus sendiri ke Taspen jika ingin mengurus jaminan pensiunnya. Tapi dengan adanya e-master dengan adanya layanan Taspen ini mereka tinggal ambil saja ke Taspen tanpa harus mengurus berkas yang berbelit-belit.” (Wawancara pada hari Senin, 13 Januari 2020, Pukul 13.23 di Ruang P3DASI)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa melalui Layanan Klaim Otomatis (LKO), Calon PNS yang akan pensiun tidak perlu datang ke PT.

TASPEN KCU Surabaya untuk mengajukan klaim pensiun pertama dan tabungan hari tua dengan syarat apabila SK Pensiun telah terbit. PT. TASPEN akan langsung melakukan proses klaim tersebut dan membayarnya secara otomatis kepada pensiunan yang telah memenuhi batas usia pensiun. selama proses observasi yang dilakukan, peneliti memperoleh dokumentasi penandatanganan MoU antara Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur dengan PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya pada 11 April 2018 yang dilaksanakan di Hotel Aria Gajayana Malang.



Gambar 4.4 Penandatanganan MoU

Sumber: Dokumentasi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur

e. Pembiayaan

Pembiayaan atau anggaran merupakan suatu hal yang penting dalam pembuatan dan pelaksanaan suatu kegiatan. Anggaran digunakan untuk membiayai seluruh unsur yang diperlukan untuk menunjang pelaksanaan kegiatan mulai dari sumber daya manusia maupun sarana dan prasarana. Pembiayaan aplikasi e-Master berasal dari APBD Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara oleh Bapak H. Winarno, ST selaku staf Data dan Informasi ASN yang menyampaikan bahwa:

“anggaran pasti direncanakan tiap tahunnya, itu semua dari APBD Pemprov Jatim.” (Wawancara pada hari Senin, 13 Januari 2020, Pukul 13.23 di Ruang P3DASI)

Selanjutnya, Bapak H. Winarno, ST menegaskan bahwa anggaran yang ada untuk pelaksanaan e-Master sudah mencukupi. Hal ini sesuai dengan pernyataan:

“Sudah, sudah mencukupi.” (Wawancara pada hari Senin, 13 Januari 2020, Pukul 13.23 di Ruang P3DASI)

Pelaksanaan akurasi database pegawai ASN di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dilaksanakan secara kontinyu dan partisipatif, artinya masing-masing ASN dapat melakukan updating data kepegawaianya pada aplikasi e-Master (Manajemen ASN Terpadu) yang nantinya akan memudahkan pengelola kepegawaian baik di OPD maupun di BKD dalam memberikan pelayanan kepegawaian yang cepat, tepat dan efisien. Aplikasi e-Master dibangun dengan tujuan menciptakan database kepegawaian yang berkualitas, relevan, terkini, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan dengan indikator persentase

database kepegawaian yang lengkap. Dalam menciptakan database kepegawaian BKD Provinsi Jawa Timur memiliki anggaran sebagai berikut:

Gambar 4.5 Anggaran Penguatan Sistem Informasi dan Pengolahan Database Pegawai

Program/Kegiatan	Indikator Kinerja				Kinerja Keuangan			Unit yang bertanggung jawab dan Ket
	Tolak Ukur	Target	Realisasi	Capaian (%)	Pagu s/d PA APBD	Realisasi sampai dengan TW IV	Capaian (%)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Program Perencanaan, Pengolahan sistem informasi data dan pengadaan ASN	Persentase database kepegawaian yang berkualitas, relevan, terkini, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan	99 %	98,7 %	99,7 %	8,163,000,000.	6,110,733,322.	74.86	Bidang P3DASI
Penguatan sistem informasi dan pengolahan database pegawai	Persentase database kepegawaian yang lengkap	98 %	98,7 %	103 %	1,463,000,000.	1,250,876,852.	85.50	Bidang P3DASI
Perencanaan kepegawaian dan formasi	Jumlah dokumen kegiatan Perencanaan kepegawaian dan formasi	2 dok	2 dok	100 %	550,000,000	487,804,736.	88.69	Bidang P3DASI
Seleksi Rekrutmen Pegawai yang Transparan dan Bebas KKN	1. Persentase peserta yang lolos Seleksi administrasi pendaftaran pegawai dan non ASN 2. Jumlah laporan kegiatan fasilitasi penerimaan Calon Praja IPDN 3. Jumlah dokumen penyusunan bank soal CAT 4. Jumlah pelaksanaan ujian ASN pelamar umum dan Non ASN	100 % 1 Lap 1 dok 1 kali / keg	82,8 % 1 Lap 1 Dok 1 Kali	82,8 % 100 % 100 % 100 %	6,150,000,000.	4,372,051,734.	71.09	Bidang P3DASI

Sumber: Evaluasi Internal Program dan Kegiatan BKD Povinsi Jawa Timur 2018

Berdasarkan data tersebut bahwa kegiatan penguatan sistem informasi dan pengolahan database pegawai berada pada program perencanaan, pengolahan sistem informasi data dan pengadaan ASN. penguatan sistem informasi dan pengolahan database pegawai sendiri memiliki total Pagu s/d PA APBD sebesar

Rp 1.463.000000,- dengan realisasi sampai dengan TW IV sebesar Rp 1.250.876.852,-. Kinerja keuangan tersebut memiliki capaian sebesar 85.50%.

Berdasarkan kutipan wawancara dan data sekunder diatas dapat diambil kesimpulan bahwa anggaran yang digunakan untuk menunjang pelaksanaan e-Master berasal dari APBD Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Anggaran tersebut dianggarkan BKD Provinsi Jawa Timur setiap tahun dalam rencana kerja tahunan.

Dan hingga saat ini anggaran yang tersedia telah mencukupi kebutuhan pelaksanaan e-Master.

IV.3.1.3 Evaluasi Proses (*Process Evaluation*)

Evaluasi proses merupakan evaluasi yang dilakukan untuk menilai sejauh mana kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan tujuan dan prosedur yang telah ditetapkan sebelum proses pelaksanaan dilakukan. Seluruh kegiatan pasti memiliki prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya, hal tersebut juga berlaku pada sistem e-Master yang memilki prosedur/SOP yang jelas. Pegawai ASN Pemprov Jatim akan dapat menggunakan dan menikmati layanan kepegawaian dengan cara login terlebih dahulu pada aplikasi e-Master. Kemudahan untuk mengakses aplikasi e-Master cukup menghafal alamat e-Master <http://master.bkd.jatimprov.go.id> selanjutnya jika ASN Pemprov Jatim ingin melakukan login cukup mengingat NIP dan Password yang kemudian akan muncul tampilan menu layanan e-Master. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara

oleh Bapak H. Winarno, ST selaku staf Data dan Informasi ASN yang menyampaikan bahwa:

“Ya pegawai itu bisa login dengan menggunakan user dan password yang sudah mereka miliki...” (Wawancara pada hari Senin, 13 Januari 2020, Pukul 13.23 di Ruang P3DASI)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, terdapat tampilan menu *login* pada aplikasi e-Master yang tersaji pada gambar 4.6 berikut ini:

Gambar 4.6 Tampilan Login Aplikasi e-Master

Sumber: e-Master BKD Provinsi Jawa Timur

Setelah pegawai ASN berhasil masuk pada menu *login*, setiap ASN wajib melakukan *entry* data. Bapak H. Winarno, ST selaku staf Data dan Informasi ASN

yang menyampaikan bahwa:

“...setelah pegawai ASN berhasil masuk pada menu login, setiap ASN wajib melakukan *entry* data. Kemudian mengisi setiap data-data yang ada dan upload setiap dokumen agar nantinya jika ingin melakukan pelayanan dapat secara cepat terselesaikan. Jadi e-Master ini hanya digunakan untuk pegawai yang berada dalam lingkup pemerintah Provinsi Jawa Timur...”

(Wawancara pada hari Senin, 13 Januari 2020, Pukul 13.23 di Ruang P3DASI)

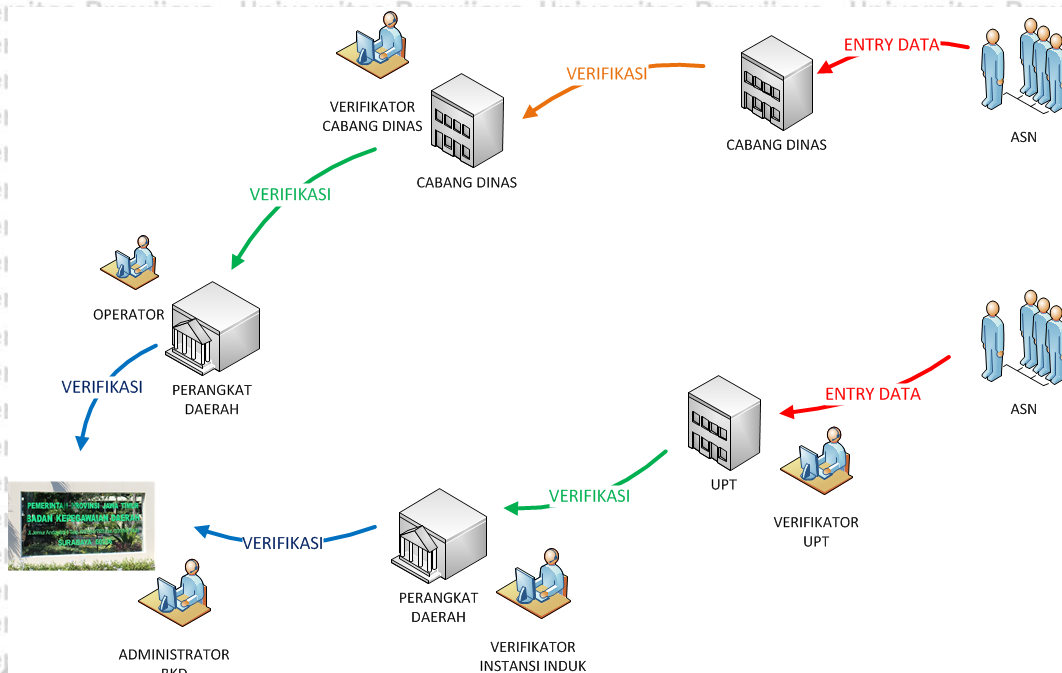
Pernyataan tersebut selaras dan dipertegas Bapak Haris Fuady selaku Staf Perencanaan Sistem Informasi Kepegawaian yang menambahkan jika alur penggunaan aplikasi e-Master dapat dilakukan dengan langkah:

“Jadi yang entry data itu masing-masing PNS, nah kalo yang nangani pelayanan itu yang ngurusi fasilitator yang ada di setiap OPD.” (Wawancara pada hari Selasa, 14 Januari 2020, Pukul 13.04 di Ruang P3DASI)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti diperoleh data-data yang wajib diisi (*entry*) oleh ASN yaitu:

- 1) Data Diri (Biodata, Gelar, Pernikahan, Anak, Ortu, Mertua)
- 2) Dokumen pendukung
- 3) Riwayat Kepegawaian (Asal, Jenis, Status Kep, Pangkat, Gaji Berkala)
- 4) Riwayat Jabatan (Struktural, Fungsional, PAK, Pelaksana, BUP)
 - Jab PTK, Dokter
- 5) Riwayat Pendidikan (Sekolah, Tugas & Ijin Belajar, SKLU)
- 6) Penghargaan & Disiplin (SKP, Satya Lencana, Hukuman Disiplin, Cuti Penghargaan Lain)
- 7) Kompetensi (Diklat)

Berdasarkan hasil dokumentasi dan observasi, peneliti juga mendapatkan alur kerja dari pelaksanaan pengolahan data informasi ASN pada aplikasi e-Master yakni tersaji pada gambar 4.7 berikut ini:



Gambar 4.7 Alur Kerja e-Master

Sumber: Data Sekunder BKD Prov Jatim 2020

Keterangan:

- 1) Setiap ASN wajib entri data
- 2) Mencetak CV yang di telah ditanda tangani yang bersangkutan dengan mengetahui atasan langsung
- 3) Diverifikasi pengelola kepegawaian (UPT, Perangkat Daerah)
- 4) Dicitak menjadi buku 2 buah (1 untuk Perangkat Daerah sebagai arsip dan dikirim ke BKD)

Setelah pegawai ASN entri data dan scan dokumen akan diverifikasi oleh masing-masing perangkat daerah atau UPT yang bersangkutan kemudian akan ditindaklanjuti oleh BKD Pemprov Jatim sebagai administrator untuk ditindaklanjuti. Dengan demikian, dijamin data digital dan fisik (tata naskah) pegawai tersimpan dengan baik dan aman. Apabila individu pegawai kehilangan

data digital atau fisik masih terdapat data *back-up* di BKD. Data dan dokumen pegawai tersebut selanjutnya digunakan sebagai sumber informasi dalam pelaksanaan pelayanan kepegawaian ASN (Pangkat, Mutasi, Pendidikan, Remunerasi, Pensiun).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pengguna e-Master, mekanisme aplikasi e-Master cukup mudah yakni *login* menggunakan NIP dan *password*. Ibu Heny Lukmawati pegawai Staf Analis Kepegawaian Pelaksana

Lanjutan – Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jatim mengatakan bahwa:

“Kalau mekanismenya itu mudah ya, jadi kita pegawai itu sudah memiliki NIP dan *password* yang kita miliki untuk masuk ke e-Master. Kemudian kita tinggal memilih ingin menggunakan fitur layanan apa. Kalau saya sering menggunakan menu layanan kenikan pangkat.” (Wawancara pada Senin, 13 Januari 2020, Pukul 13.45)”

Kemudian, untuk dapat menikmati layanan pada aplikasi e-Master harus melengkapi data yang terdapat pada aplikasi e-Master. Bapak Soewurdi Staf Kepegawaian – RSUD Soetomo Surabaya mengatakan bahwa:

Mekanismenya gampang, kita tinggal login menggunakan NIP dan *password* kemudian pilih menu yang akan digunakan. Tetapi sebelum dapat menggunakan menu layanan pegawai harus melengkapi data yang telah ada di e-Master. (Wawancara pada Kamis, 16 Januari 2020, Pukul 10.34)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa sistem dan prosedur dalam penggunaan aplikasi e-Master:

- 1) Pertama, seluruh PNS Pemprov Jatim dapat menggunakan aplikasi e-Master pada PC atau komputer dengan dilengkapi jaringan internet karena aplikasi e-Master berbasis web dan *online*.

2) Kedua, sebelum PNS masuk pada menu pelayanan e-Master, PNS harus terlebih dahulu melakukan login dengan cara mengisi NIP dan Password.

3) Ketiga, PNS dapat yang telah berhasil *login* akan secara otomatis menggunakan menu-menu yang ada di aplikasi e-Master. PNS dapat melengkapi data kepegawaian serta mengunggah dokumen digital sesuai dengan naskah dokumen aslinya yang dapat terbaca dan data dinyatakan lengkap serta diunggah pada e-Master.

4) Keempat, data yang sudah diisi oleh PNS secara personal pada e-Master dilakukan verifikasi oleh fasilitator di masing-masing OPD/UPT untuk menghasilkan data yang valid.

5) Kelima, hasil pemutakhiran data yang telah valid akan dilaporkan ke Administrator yang selanjutnya dilakukan *backup* data kepegawaian di lingkungan Pemerintah Provinsi.

6) Keenam, setiap PNS yang ingin mengusulkan Layanan Kepegawaian harus melengkapi daftar riwayat hidup dan persyaratan yang telah ditentukan. Persyaratan tersebut berupa dokumen digital sesuai dengan naskah dokumen aslinya, dapat terbaca dan data dinyatakan lengkap serta diunggah pada aplikasi e-Master. Apabila data tidak lengkap, pelayanan kepegawaian akan tertunda/tidak dilayani.

IV.3.1.4 Evaluasi Produk (*Product Evaluation*)

Evaluasi produk merupakan evaluasi yang digunakan untuk mengukur keberhasilan pencapaian tujuan yang digunakan untuk membantu membuat

keputusan selanjutnya, baik mengenai hasil yang telah dicapai maupun apa yang dilakukan setelah kegiatan itu berjalan. Aplikasi e-Master dibangun dengan tujuan memberikan kemudahan bagi pegawai PNS Provinsi Jawa Timur dalam pengambilan data dan pelayanan kepegawaian. Aplikasi e-Master pada evaluasi produk dapat dilihat dari segi hasil atau produk yang dihasilkan selama pelaksanaan e-Master serta dampak pelaksanaan e-Master terhadap kualitas pelayanan administrasi kepegawaian di Provinsi Jawa Timur.

a. Produk yang dihasilkan

Aplikasi e-Master atau kepanjangan dari Manajemen ASN (Aparatur Sipil Negara) Terpadu Elektronik merupakan terobosan atau inovasi BKD Provinsi Jawa Timur dalam pelaksanaan pelayanan kepegawaian. Program berbasis digital ini merupakan aplikasi *one for all* atau satu user dapat digunakan untuk berbagai layanan. Selain kelengkapan data pegawai di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur terdapat di dalamnya, aplikasi ini juga berisikan menu layanan kepegawaian *online* sehingga semisal ingin melakukan pelayanan administrasi kepegawaian (seperti: Pangkat, Mutasi, Kediklatan, Remunerasi, Pensiun) dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa harus meninggalkan tempat kerjanya. Pelayanan yang baik dan maksimal, serta alternatif pelayanan yang ada guna mempermudah masyarakat dalam hal ini Pegawai ASN Pemprov Jawa Timur untuk kepengurusan administrasi kepegawaian mendasari BKD Jawa Timur dalam meningkatkan dan memperbarui kualitas kinerja dalam bekerja secara maksimal sehingga dapat memperlancar serta pengembangan pelayanan pada BKD Provinsi Jawa Timur.

Selama pelaksanaan e-Master terdapat hasil atau produk yang diperoleh yakni adanya data kepegawaian dan menu pelayanan kepegawaian yang saling terintegrasi. Berdasarkan hasil observasi dan studi dokumentasi selama penelitian, peneliti memperoleh data kepegawaian Pemerintah Provinsi Jawa Timur per tanggal 14 Januari 2020 pada tabel berikut ini:

Tabel 4.8 Laporan Progres Data Kepegawaian Per Tanggal 14 Januari 2020

NO	Jenis Laporan	Jumlah PNS	Jumlah Data	Persentase (%)
1.	NAMA / NIP	49717	49717	100%
2.	FOTO 1/2 BADAN	49717	49658	99.88 %
3.	FOTO FULL BADAN	49717	49431	99.42 %
4.	KTP	49717	49620	99.8 %
5.	KSK	49717	49437	99.44 %
6.	KARPEG (*PNS)	47711	47530	99.62 %
7.	TASPEN (*PNS)	47711	47317	99.17 %
8.	NPWP	49717	49517	99.6 %
9.	SK CPNS	49717	49336	99.23 %
10.	SK PNS (*PNS)	47711	47052	98.62 %
11.	SK PANGKAT AKHIR	49717	49645	99.86 %
12.	PENDIDIKAN AKHIR	49717	49611	99.79 %
13.	SKP 2018 (*PNS)	47711	45168	94.67 %
14.	SKP 2019	49717	12235	24.61 %
15.	GAJI BERKALA AKHIR (*PNS)	47711	47220	98.97 %
16.	JENIS JABATAN	49717	49717	100%
17.	JABATAN STRUKTURAL	2172	2172	100%
18.	JABATAN FUNGSIONAL	35316	35171	99.59 %
19.	JABATAN PELAKSANA	12229	12205	99.8 %

NO	Jenis Laporan	Jumlah PNS	Jumlah Data	Persentase (%)
20.	BUP	49717	49717	100%
21.	PERNIKAHAN	49717	49423	99.41 %
22.	JENIS KEPEGAWAIAN	49717	49538	99.64 %
23.	KEDUDUKAN HUKUM PEGAWAI	49717	49359	99.28 %
24.	ASAL KEPEGAWAIAN	49717	49660	99.89 %
RATA-RATA				96.26 %

Sumber: e-Master BKD Provinsi Jawa Timur

Aplikasi e-Master merupakan aplikasi yang dapat digunakan oleh seluruh ASN yang berada pada lingkup Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Seperti yang diungkapkan oleh Dinar Andriyanto, S.Sos., M.Si selaku Kasubbid Perencanaan dan Formasi yang mengatakan bahwa:

“Ya semua PNS bukan untuk non-PNS atau umum karena peruntukannya memang untuk PNS. (Wawancara pada hari Senin, 13 Januari 2020, Pukul 13.45 di Ruang Rapat P3DASI)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa yang menjadi sasaran dari adanya aplikasi e-Master bukan digunakan untuk umum namun hanya digunakan untuk Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang berada dalam lingkup pemerintah Provinsi Jawa Timur. Artinya seluruh PNS Pemprov Jatim dapat mengakses e-Master dengan cara *login* menggunakan NIP dan *password*. Namun, dalam pelaksanaannya, masih terdapat PNS yang belum melengkapi data kepegawaian. Seperti yang dapat dilihat pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa data

kepegawaian yang ada hingga per tanggal 14 Januari 2020 data yang diperoleh belum sepenuhnya mencapai 100%.

Selanjutnya, aplikasi e-Master memberikan hasil atau produk pada menu layanan yang terus-menerus ditambah atau dikembangkan untuk memberikan kemudahan pelayanan kepegawaian. Aplikasi e-Master telah direncanakan mulai dari tahun 2015 hingga peluncurannya dilakukan pada tahun 2016. Aplikasi e-Master memiliki beberapa menu layanan yang dapat diakses oleh PNS Pemerintah Provinsi Jatim. Produk yang dihasilkan oleh aplikasi ini seperti terus bertambahnya menu layanan yang ada. Pada awal peluncuran di tahun 2016 aplikasi e-Master masih berupa data, statistik, dll kemudian terus mengalami pengembangan di setiap tahunnya. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara Ahmad Haris Fuady selaku Staf Perencanaan Sistem Informasi Kepegawaian yang mengatakan bahwa:

“Ya masih berupa data, statistik, login personal sama login operator. Kemudian di tahun 2017 kita mulai ngebut memperbarui dengan menu layanan seperti assesment, pensiun, taspen. Kemudian di tahun 2018 kita nambah statistik juga yang lebih banyak karena tahun kemaren kan masih dikit selain itu juga kita menambah menu layanan seperti ujian, SKP. Terus lanjut di tahun 2019 kita masih fokus memperbaiki SKP karena peruntukannya untuk tunjangan pegawai. Selain itu di tahun 2019 kita juga revisi pensiun BUP sebab peraturannya berubah. Ya didalam-dalamnya itu nambah fiturnya ada SIP, kesehatan, nambah data.” (Wawancara pada hari Selasa, 14 Januari 2020, Pukul 13.04 di Ruang P3DASI)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Haris dapat disimpulkan bahwa e-Master terus melakukan pengembangan untuk semakin mempermudah pegawai dalam melakukan pelayanan kepegawaian. Di tahun 2016, e-Master hanya memiliki menu data pegawai kemudian di tahun 2017 BKD Prov. Jatim mulai bergegas menambah menu pelayanan seperti assesment, pensiun, dan

taspen. Di tahun 2018 terdapat layanan ujian dan SKP, kemudian di tahun 2019 terus memperbaiki BUP pensiun yang peraturannya berubah serta melakukan penyempurnaan pada menu layanan SKP.

Menu pelayanan yang ada pada aplikasi e-Master kedepannya akan terus dikembangkan lagi. Masih banyak fitur-fitur yang harus ditambahkan pada aplikasi e-Master yang akan mempermudah para pegawai. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Danar Andriyanto, S.Sos., M.Si selaku Kasubbid Perencanaan dan Formasi yang mengatakan bahwa:

“ya tentunya banyak fitur yang masih harus dikembangkan lagi kedepannya, seperti fitur layanan ijin ke luar negeri, cuti, dinas ke luar nah semuanya itu kan masih belum ada jadi kita coba untuk mengembangkan lagi yang nantinya akan semakin mempermudah para pegawai...” (Wawancara pada hari Senin, 13 Januari 2020, Pukul 13.45 di Ruang Rapat P3DASI)

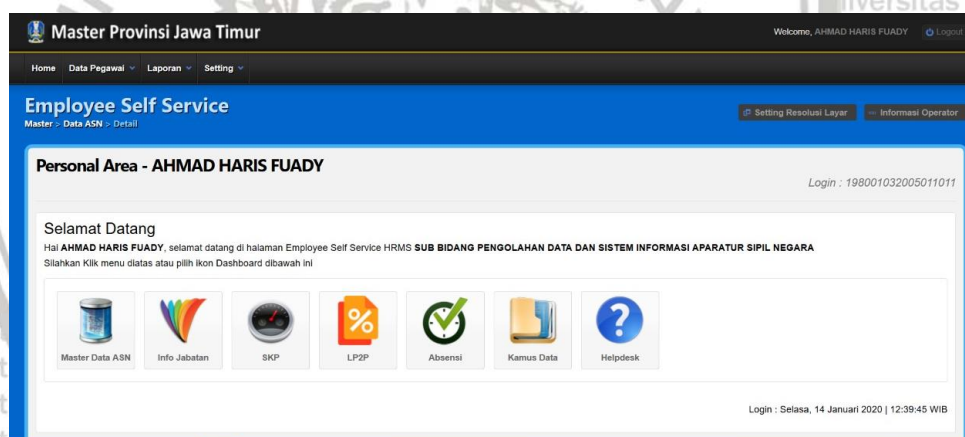
Pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Danar mengenai menu layanan yang ada di e-Master akan terus dikembangkan senada dengan apa yang dikatakan oleh Ahmad Haris Fuady selaku Staf Perencanaan Sistem Informasi Kepegawaian yang mengatakan bahwa:

“Ya bisa, ya pasti ada yang terus dikembangkan seperti akan menambah menu layanan seperti: Indeks profesional, satya lencana, cuti, kartu, surat keterangan tidak kena pidana. Ya tapi di tahun 2020 ini kita juga masih terus fokus untuk memperbaiki menu layanan SKP karena masih ruwet gara-gara akan ada PP baru. Jadi PP nya itu berlaku untuk tahun 2021 tapi terbitnya PERMEN-PAN nya turunannya PP itu kira-kira akan turun tengah tahun ini.” (Wawancara pada hari Selasa, 14 Januari 2020, Pukul 13.04 di Ruang P3DASI)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa aplikasi e-Master akan terus melakukan pengembangan khususnya penambahan fitur-fitur layanan baru. Fitur-fitur yang akan dicoba dikembangkan seperti: fitur layanan ijin ke luar

negeri, cuti, dinas ke luar negeri, indeks profesional, satya lencana, cuti, kartu, surat keterangan tidak kena pidana. Selain itu, di tahun 2020 ini BKD Prov. Jatim juga masih akan menyempurnakan menu SKP yang mana dalam waktu dekat ini akan ada peraturan baru.

Berdasarkan hasil observasi dan studi dokumentasi yang dibantu oleh pihak operator, peneliti memperoleh tampilan menu layanan aplikasi e-Master tahun 2020. Layanan aplikasi e-Master terbagi menjadi tiga yakni: layanan personal, administrator dan fasilitator. Ketiga tampilan tersebut memiliki fitur atau menu yang berbeda-beda. Berikut terdapat tampilan menu layanan personal yang tersaji pada gambar 4.8:



Gambar 4.8 Tampilan Menu Layanan Personal
Sumber: e-Master BKD Provinsi Jawa Timur

Gambar 4.8 merupakan tampilan menu yang terdapat pada aplikasi e-Master yang digunakan untuk *user personal* atau masing-masing ASN. Pegawai ASN di lingkungan Pemerintah Provinsi memiliki kewajiban melengkapi datanya sendiri dengan layanan *Employee Self Service* untuk mempermudah tugas fasilitator dalam pemutakhiran data di masing-masing Perangkat Daerah dan/atau

unit kerja. Pada gambar diatas dapat diketahui bahwa dalam menu layanan user personal terdapat 7 fitur/menu layanan yaitu:

1. Master Data ASN
2. Info Jabatan
3. SKP
4. LPDP
5. Absensi
6. Kamus Data
7. Helpdesk

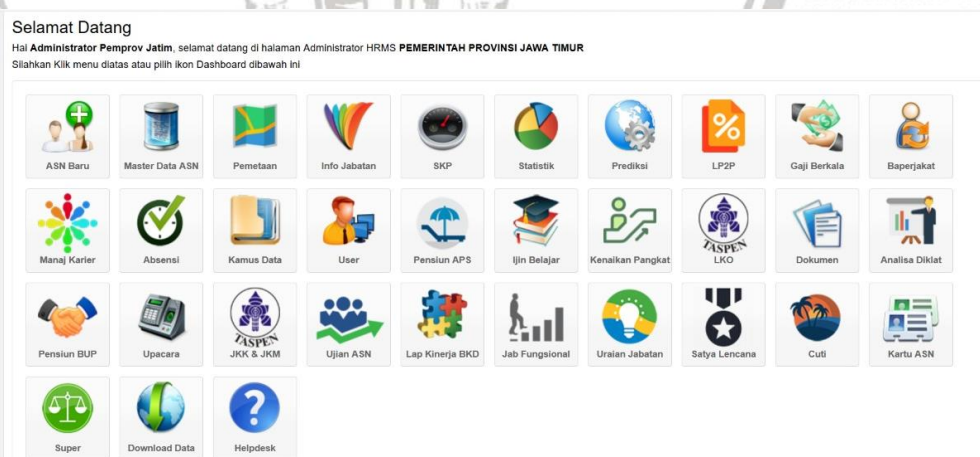


Gambar 4.9 Tampilan Menu Layanan Fasilitator
Sumber: e-Master BKD Provinsi Jawa Timur

Selanjutnya terdapat gambar 4.9 merupakan contoh tampilan menu yang dapat digunakan oleh fasilitator. Fasilitator merupakan pegawai ASN yang ditunjuk menjadi pengelola aplikasi e-Master pada masing-masing Perangkat Daerah dan/atau unit kerja. Menu yang terdapat pada user fasilitator lebih banyak dibandingkan dengan user personal. Hal ini dikarenakan fasilitator yang telah ditunjuk memiliki tugas untuk melakukan verifikasi, validasi dan sinkronisasi data kepegawaian dan melakukan pemeliharaan data secara terus menerus. Dengan

demikian fasilitator harus melakukan pendampingan pegawai dalam rangka pengoperasian aplikasi e-Master. Berikut beberapa menu yang terdapat pada user fasilitator:

1. Master Data
2. Pemetaan
3. Info Jabatan
4. SKP
5. Statistik
6. Prediksi
7. LP2P
8. Absensi
9. Analisa Diklat
10. Dokumen
11. Kamus Data
12. User
13. Kenaikan Pangkat
14. Pensiun
15. Gaji Berkala
16. Taspen LKO
17. Taspen JKK & JKM
18. Ujian ASN
19. Jabatan Fungsional
20. Uraian Jabatan 2020
21. Ijin Belajar
22. Download Data
23. Helpdesk



Gambar 4.10 Tampilan Menu Layanan Administrator

Sumber: e-Master BKD Provinsi Jawa Timur

Sedangkan gambar 4.10 merupakan tampilan menu layanan yang terdapat pada *user administrator*. Administrator merupakan pengelola e-Master yakni Badan Kepegawai Daerah Provinsi Jawa Timur yang nantinya selain melakukan pengelolaan, penyajian, verifikasi dan updating data juga akan bertugas melakukan monitoring dan evaluasi ke Perangkat Daerah. Menu layanan yang terdapat pada *user administrator* lebih banyak dari pada menu *user personal* dan fasilitator. Terdapat 33 menu yang berisi data maupun layanan yang terdapat pada *user administrator* yakni:

- 
- | | |
|----------------------|-------------------------|
| 1. ASN Baru | 18. Taspen LKO |
| 2. Master Data ASN | 19. Dokumen |
| 3. Pemetaan | 20. Analisa Diklat |
| 4. Info Jabatan | 21. Pensiun BUP |
| 5. SKP | 22. Upacara |
| 6. Statistik | 23. Taspen JKK & JKM |
| 7. Prediksi | 24. Ujian ASN |
| 8. LP2P | 25. Laporan Kinerja BKD |
| 9. Gaji Berkala | 26. Jabatan Fungsional |
| 10. Baperjakat | 27. Uraian Jabatan |
| 11. Manajer Karier | 28. Satya Lencana |
| 12. Absensi | 29. Cuti |
| 13. Kamus Data | 30. Kartu ASN |
| 14. User | 31. Super |
| 15. Pensiun APS | 32. Download Data |
| 16. Ijin Belajar | 33. Helpdesk |
| 17. Kenaikan Pangkat | |

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa produk atau hasil dari pelaksanaan aplikasi e-Master yang

dilakukan oleh BKD Provinsi Jawa Timur adalah data kepegawaian dan adanya penambahan menu layanan kepegawaian, yang mana data kepegawaian dan menu layanan kepegawaian saling terintegrasi. Setiap ASN Provinsi Jawa Timur memiliki kewajiban untuk terus memperbarui data atau *updating* data karena hal tersebut merupakan langkah penting dalam penyediaan layanan kepegawaian yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Dengan adanya data ASN yang lengkap dan baik serta didukung oleh percepatan perbaikan data secara *online* serta penambahan fitur atau menu-menu pelayanan kepegawaian yang terus menerus dikembangkan memberikan hasil pelayanan kepegawaian ASN mengarah pada proses pelayanan yang *paperless*.

b. Dampak Pelaksanaan e-Master

Dampak merupakan sebuah bentuk yang dihasilkan dan dirasakan manfaatnya dari penyedia layanan kepada pengguna layanan. Pada penerapan aplikasi e-Master, dampak menjadi indikator keberhasilan dalam meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan kepegawaian. Dampak yang dihasilkan dari aplikasi e-Master dapat dirasakan oleh pengelola (administrator dan fasilitator) maupun pengguna (ASN Pemprov Jatim). Adanya aplikasi e-Master memberikan kemudahan bagi ASN Pemprov Jatim untuk mengakses data-data kepegawaian tanpa terbatas jarak dan waktu. Sehingga ketika ASN tidak akan mengeluhkan data-data kepegawaian yang lupa atau hilang karena semua data sudah terekam dalam e-Master.

Dampak dari kegunaan aplikasi e-Master bagi pengelola khususnya administrator menurut Bapak Danar Andriyanto, S.Sos., M.Si selaku Kasubbid Perencanaan dan Formasi yang mengatakan bahwa:

“Dan saat ini e-Master cukup bisa menjadi jawaban dari permasalahan-permasalahan yang ada di perangkat daerah. Karena e-Master satu *single sign on* yaitu satu user dapat dimanfaatkan untuk beberapa kegunaan utilitas terhadap fungsi-fungsi lain seperti fungsi penilaian perstasi kinerja. Dengan e-Master pegawai juga dapat melihat data dan gudang statistik. Kemudian dari adanya aplikasi e-Master pegawai juga dapat menyelesaikan izin-izin secara mudah seperti dalam hal izin belajar dan izin lainnya. E-Master juga dapat digunakan untuk kepengurusan pensiun jadi e-Master cukup aktual dan dapat menandingi aplikasi-aplikasi lainnya atau bisa dikatakan terdepan...” (Wawancara pada hari Selasa, 14 Januari 2020, Pukul 13.04 di Ruang P3DASI)

Sesuai dengan pernyataan Bapak Danar bahwa aplikasi e-Master bermanfaat untuk memperbaiki permasalahan-permasalahan yang ada di perangkat daerah mengenai data-data pegawai yang belum terintegrasi. Selain itu, dengan adanya e-Master banyak kemudahan yang akan didapatkan seperti pengambilan data pegawai maupun penyediaan pelayanan kepegawaian.

Sedangkan, bagi pengguna aplikasi e-Master yakni PNS Pemprov Jatim dapat memperoleh manfaat pelayanan kepegawaian yang diberikan oleh BKD Pemprov Jatim. Ibu Heny Lukmawati pegawai Staf Analis Kepegawaian Pelaksana Lanjutan — Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jatim mengatakan bahwa:

“Kalo menurut saya sangat membantu sekali. Dulu sebelum adanya e-Master kan sistematikanya manual, jadi kalo kita minta berkas harus minta ke pegawainya langsung tapi kalo ada e-Master kan kita tinggal cetak-cetak gitu jadi lebih cepet lebih mudah gitu.” (Wawancara pada Senin, 13 Januari 2020, Pukul 13.45)”

Adanya e-Master mempermudah dalam mengetahui data pegawai, hal ini senada dengan Angga Kurniawan selaku Sekretariat Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur mengatakan bahwa:

“data seluruh PNS, data mengenai seluruh biodata dan riwayat pegawai yang menunjukkan dia berada di bagian apa jabatan apa kemudian bisa mengetahui di instansi itu ada berapa jumlah pegawai. Karena semua berkas dan data-data sudah di upload semua ya mempermudah pelayanan.”
(Wawancara pada Selasa, 14 Januari 2020, Pukul 12.06)

Selain itu, Bapak Soewurdi Staf Kepegawaian – RSUD Soetomo Surabaya mengatakan bahwa:

“...mempermudah kita untuk data arsip itu ndak hilang. Kalo ada kebakaran di rumah kita sudah punya datanya jadi semua data yang sudah kita upload pasti akan tersimpan di e-Master...” (Wawancara pada Kamis, 16 Januari 2020, Pukul 10.34)

Berdasarkan hasil wawancara pengguna aplikasi e-Master yakni PNS

Pemprov Jatim dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Mengetahui data seluruh PNS, data mengenai seluruh biodata dan riwayat pegawai yang menunjukkan pegawai berada pada jabatan apa, dapat mengetahui di instansi terdapat berapa jumlah pegawai, dll karena semua berkas dan data-data sudah di upload semua ya mempermudah pelayanan.
- 2) Setelah adanya e-Master lebih ke *paperless*. Sebelum adanya e-Master berkas yang harus dikumpulkan banyak banget, apalagi bagi mereka yang memiliki masa kerjanya sudah lama otomatis berkasnya lebih banyak. Jadi sekarang menggunakan e-Master hanya tinggal *upload*.
- 3) Adanya aplikasi e-Master sangat membantu pekerjaan. Sebelum adanya e-Master sistematika yang digunakan masih bersifat manual, sehingga jika

membutuhkan berkas harus meminta ke pegawainya langsung. Namun, setelah ada e-Master hanya tinggal cetak sehingga lebih mudan dan cepet.

- 4) Mempermudah untuk menyimpan data arsip. Ketika sewaktu-waktu data hilang semisal terdapat kebakaran rumah, PNS sudah memiliki datanya karena sudah diunggah dan secara otomatis tersimpan di e-Master. Sehingga ketika membutuhkan data untuk syarat mengurus pelayanan kepegawaian dapat dilakukan dengan cepat.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan bahwa dampak yang diperoleh PNS Pemprov Jatim dengan adanya aplikasi e-Master adalah mempermudah pekerjaan dalam mengurus pelayanan kepegawaian.

IV.3.2 Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Evaluasi Pelaksanaan Sistem Informasi E-Master Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian

IV.3.2.1 Faktor Pendukung

Faktor pendukung merupakan faktor yang menunjang atau mendorong kelancaran selama proses pelaksanaan berjalan. Dalam pelaksanaan aplikasi e-Master terdapat faktor pendukung sebagai berikut:

1. Dasar Hukum

Dasar hukum dapat menjadikan suatu program atau kegiatan memiliki kedudukan kuat karena diatur oleh hukum. Aplikasi e-Master dalam pelaksanaannya juga diatur atau memiliki dasar hukum. Hal ini sesuai dengan

hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Danar Andriyanto, S.Sos., M.Si selaku Kasubbid Perencanaan dan Formasi yang mengatakan bahwa:

“ya semua peraturan UU No. 5 Tahun 2014, PP No 11 tentang Kepegawaian, Pergub No. 29 tahun 2017 tentang SI ASN jadi semua itu yang mendukung pelaksanaan e-Master.” (Wawancara pada hari Selasa, 14 Januari 2020, Pukul 13.04 di Ruang P3DASI)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa e-Master memiliki dasar hukum berupa Undang-undang, Peraturan Pemerintah, dan Peraturan Gubernur yang dijadikan landasan pelaksanaan serta sebuah amanat yang harus dilaksanakan. Dengan adanya dasar hukum tersebut mendorong berjalannya pelaksanaan e-Master. Hal ini memberikan dampak yang baik sehingga pelaksanaan e-Master dapat berjalan secara optimal.

2. SDM yang Kompeten dalam Penguasaan Teknologi

SDM merupakan salah satu faktor utama dalam pelaksanaan suatu program. Aplikasi e-Master merupakan aplikasi yang berbasis teknologi sehingga SDM yang menangani harus memahami bidang teknologi informasi. SDM yang menangani e-Master saat ini dapat dikatakan cukup memadai. Hal ini sesuai

dengan hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Danar Andriyanto, S.Sos., M.Si selaku Kasubbid Perencanaan dan Formasi yang mengatakan bahwa:

“...jadi yang penting itu adalah SDM yang kompeten atau expert dalam bidang itu yaitu yang berhubungan dengan data kalo yang ada di kami itu ada yang namanya SDM perangkat komputer yang biasanya berhubungan dengan pengolahan data...Kalo dilihat dari SDM internal sendiri mereka harus memahami database pegawai itu seperti apa, ada NIP, agama dll jadi mereka harus memahami terlebih dahulu.” (Wawancara pada hari Selasa, 14 Januari 2020, Pukul 13.04 di Ruang P3DASI)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa SDM yang ada pada BKD Provinsi Jawa Timur yang bertanggungjawab sebagai pengelola e-Master ditangani oleh pegawai yang memahami bidang IT. Sehingga SDM yang ada cukup *expert* untuk menangani pengolahan data, sehingga akan dapat mengatasi permasalahan-permasalahan yang kemudian terjadi karena ditangani oleh SDM yang berada pada bidang IT.

3. Komitmen dalam Pengembangan Aplikasi e-Master

Komitmen dalam pengembangan e-Master menjadi kunci penting sebagai langkah menyempurnakan aplikasi e-Master. SDM yang menangani e-Master senantiasa memiliki komitmen untuk terus mengembangkan dengan jalan menambah fitur-fitur baru. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara oleh Ahmad Haris Fuady selaku Staf Perencanaan Sistem Informasi Kepegawaian yang mengatakan bahwa:

“Ya kalo sekarang sih kalo menurut saya masih kurang itu dilihat dari fiturnya jadi kita masih ingin terus menambah fitur-fitur baru untuk mengembangkan e-Master.” (Wawancara pada hari Selasa, 14 Januari 2020, Pukul 13.04 di Ruang P3DASI)

Hal tersebut senada dengan hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Danar Andriyanto, S.Sos., M.Si selaku Kasubbid Perencanaan dan Formasi yang mengatakan bahwa:

“ya tentunya banyak fitur yang masih harus dikembangkan lagi kedepannya, seperti fitur layanan ijin ke luar negeri, cuti, dinas ke luar nah semuanya itu kan masih belum ada jadi kita coba untuk mengembangkan lah yang nantinya akan semakin mempermudah para pegawai...” (Wawancara pada hari Selasa, 14 Januari 2020, Pukul 13.04 di Ruang P3DASI)

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh oleh peneliti, BKD Provinsi Jawa Timur khususnya SDM yang mengelola e-Master memiliki komitmen kuat untuk terus memperbarui dan menambah fitur-fitur pelayanan kepegawaian yang ada pada aplikasi e-Master. Hal tersebut dilakukan agar semakin mempermudah pegawai dalam mengurus pelayanan kepegawaian serta meminimalisir terjadinya keluhan-keluhan yang terjadi pada pengguna aplikasi e-Master.

4. Meningkatnya Kompetensi Fasilitator

Fasilitator merupakan salah satu aktor yang sangat berperan membantu validitas data pegawai. Kondisi fasilitator yang ada saat ini dirasa sudah cukup memadai jika dilihat dari kualitasnya. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Danar Andriyanto, S.Sos., M.Si selaku Kasubbid Perencanaan dan Formasi yang mengatakan bahwa:

“...Jika dilihat dari SDM yang ada saat ini seperti fasilitator yang berada pada setiap OPD Pemerintah Prov Jatim sudah cukup membantu pelaksanaan e-Master dan dapat dikatakan meningkat kualitasnya. Jadi jika dilihat dari kualitas SDM yang ada saat ini dengan kita terus mengadakan evaluasi untuk peningkatan kompetensi sudah cukup handal dalam memacu validasi data mendekati angka 100%...” (Wawancara pada hari Selasa, 14 Januari 2020, Pukul 13.04 di Ruang P3DASI)

Berdasarkan wawancara yang diperoleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa meningkatnya kompetensi fasilitator menjadi faktor pendorong keberhasilan pelaksanaan aplikasi e-Master. Hal ini dibuktikan dengan validasi data yang dilakukan mendekati angka 100%. Meningkatnya kompetensi fasilitator tidak terlepas dari usaha BKD Provinsi Jawa Timur untuk terus melakukan evaluasi dan memberikan arahan ketika terdapat fitur baru aplikasi e-Master.

IV.3.2.2 Faktor Penghambat

Dalam pelaksanaan e-Master masih terdapat beberapa kendala yang menghambat pelaksanaan e-Master baik dari pengelola maupun pengguna.

Adapun faktor yang menghambat pelaksanaan e-Master yakni:

1. Masih terdapat PNS yang belum melek teknologi

Aplikasi e-master yang berbasis teknologi merupakan aplikasi yang ditujukan untuk PNS dalam memenuhi kebutuhan pelayanan kepegawaian.

Namun, hingga saat ini masih terdapat PNS yang belum sepenuhnya mengerti dan memahami akan tata cara penggunaan e-Master yang berbasis teknologi tersebut.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Danar Andriyanto, S.Sos., M.Si selaku Kasubbid Perencanaan dan Formasi yang mengatakan bahwa:

“...orang itu biasanya memberikan data yang aktual karena keadaan yang berada dalam lapangan tidak semua PNS melek akan teknologi...”
(Wawancara pada hari Selasa, 14 Januari 2020, Pukul 13.04 di Ruang P3DASI)

Kemudian, berdasarkan hasil wawancara Bapak Soewurdi Staf Kepegawaian – RSUD Soetomo Surabaya mengatakan bahwa:

“...jadi beberapa pegawai itu terkadang belum juga melengkapi data seperti mereka yang sudah usia tua-tua gitu kurang begitu menguasai jika pakai teknologi. Jadi memang diperlukan pendampingan langsung.” (Wawancara pada Kamis, 16 Januari 2020, Pukul 10.34)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa ASN yang berada dalam lingkup Pemerintah Provinsi Jawa Timur masih terdapat PNS yang belum melek akan teknologi, sehingga diperlukan SDM yang mendampingi.

2. PNS yang belum melengkapi data kepegawaian

Selama pelaksanaan e-Master juga terdapat kendala pada pihak pengguna (PNS). Hal ini sesuai dengan hasil wawancara oleh Ahmad Haris Fuady selaku Staf Perencanaan Sistem Informasi Kepegawaian yang mengatakan bahwa:

“sebenarnya berjalan lancar, tapi kendalanya cuma ada di data pegawai. Jadi PNS itu beberapa masih belum melengkapi data-data yang ada di e-Master.” Wawancara pada hari Selasa, 14 Januari 2020, Pukul 13.04 di Ruang P3DASI)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa kesadaran PNS akan partisipasi e-Master masih kurang. Padahal seluruh data yang ada nantinya digunakan untuk kebutuhan atau kepentingan bagi PNS itu sendiri terutama dalam hal proses pelayanan kepegawaian.

3. Kurangnya programmer

Dalam aplikasi e-Master terdapat programmer yang membangun atau menciptakan fitur-fitur baru didalam aplikasi e-Master. Namun, dalam faktanya programmer yang ada saat ini masih terdapat satu pegawai. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Danar Andriyanto, S.Sos., M.Si selaku Kasubbid Perencanaan dan Formasi yang mengatakan bahwa:

“...Ya semua ide itu pasti akan muncul secara beriringan, dan saat ini programmer yang ada itu hanya satu.” (Wawancara pada hari Selasa, 14 Januari 2020, Pukul 13.04 di Ruang P3DASI)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dikatakan bahwa aplikasi e-Master akan terus ada penambahan fitur-fitur baru. Segala ide untuk terus memperbaiki ke arah yang lebih baik akan selalu muncul beriringan. Namun, saat ini programmer yang ada untuk memperbarui fitur-fitur baru hanya terdapat satu

pegawai. Kurangnya programmer menjadi salah satu penghambat pelaksanaan aplikasi e-Master yang mana fitur-fitur baru tidak dapat segera dirilis dan digunakan.



IV.4. Analisis Data

IV.4.1 Evaluasi Pelaksanaan Sistem Informasi e-Master dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepegawaian menggunakan Model CIPP

Aplikasi e-Master merupakan sistem informasi ASN yang dibangun untuk memperbaiki pelayanan kepegawaian dengan berbasis web yang digunakan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Aplikasi ini dibangun mulai tahun 2015 dan mulai dirilis dan diimplementasikan pada bulan Mei 2016. Aplikasi e-Master merupakan aplikasi yang dibuat dengan berdasarkan pada Peraturan Gubernur Nomor 29 Tahun 2017 tentang Sistem Informasi Aparatus Sipil Negara (SI ASN). Selain itu, juga merupakan amanat atas Undang-Undang No 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN).

Sejak dari dirilisnya aplikasi e-Master hingga saat ini telah berjalan selama hampir 4 tahun. Oleh karena itu, diperlukan penilaian atau evaluasi untuk mengetahui apakah selama pelaksanaan aplikasi tersebut memberikan dampak yang sesuai dengan masyarakat. Penilaian juga dapat digunakan untuk mengetahui apakah kebijakan yang dijalankan saat ini apa yang perlu untuk diperbaiki serta apakah harus dilanjutkan ataupun dihentikan. Hal tersebut senada dengan Ananda dan Rafida (2017) bahwa evaluasi dimaksudkan untuk memperoleh informasi (proses pelaksanaan, dampak/hasil, efisiensi, pemanfaatan hasil) yang akurat dan obyektif tentang suatu program yang akan dijadikan suatu keputusan apakah program tersebut dilanjutkan, diperbaiki, atau dihentikan. Berdasarkan temuan dilapangan selama penelitian, terdapat beberapa hal yang menjadi penentu apakah

pelaksanaan e-Master pada BKD Pemprov Jatim sudah baik atau belum yang mana akan peneliti uraikan berdasarkan dimensi yang dikemukakan oleh Stufflebeam yang terdiri dari evaluasi konteks (*Context*), Masukan (*Input*), Proses (*Process*), Produk (*Product*) sebagai berikut:

IV.4.1.1 Evaluasi Konteks (*Context Evaluation*)

Evaluasi konteks mengidentifikasi dan menilai kebutuhan yang mendasari disusunnya suatu kegiatan. Arikunto dan Jabar (2009:46) menjabarkan bahwa evaluasi konteks adalah upaya untuk menggambarkan dan merinci lingkungan, kebutuhan yang tidak terpenuhi, populasi dan sampel yang dilayani, dan tujuan proyek. Dengan demikian evaluasi konteks mengidentifikasi dan menilai kebutuhan yang mendasari disusunnya suatu kegiatan. Evaluasi ini mencakup analisis masalah yang berkaitan dengan lingkungan kegiatan. Pada pelaksanaan aplikasi e-Master, penilaian ini dapat dilihat dari latar belakang yang mendasari dibuatnya kegiatan dan tujuan yang telah ditetapkan.

a. Latar Belakang e-Master

Latar belakang kegiatan merupakan gambaran mengenai asal mula suatu kegiatan terbentuk. Adanya latar belakang tersebut akan dapat mengidentifikasi mengenai permasalahan yang terjadi dan mengetahui tindakan atau kebijakan yang akan dibuat untuk menyelesaikan fenomena permasalahan yang terjadi. Berdasarkan hasil penelitian, latar belakang adanya sistem informasi ASN pada BKD Provinsi Jawa Timur atau lebih dikenal dengan aplikasi e-Master ialah aplikasi lanjutan dari aplikasi yang sebelumnya yakni SIMPEG. Alasan digantikannya SIMPEG dengan aplikasi e-Master adalah belum dapat menjawab

permasalahan atas kebutuhan pelayanan kepegawaian. Hal tersebut dikarenakan SIMPEG masih belum bersifat *online* sehingga data pegawai yang ada masih belum *update* atau *real time*. Badan Kepegawaian Daerah untuk menjawab fenomena permasalahan tersebut menciptakan aplikasi e-Master yang juga merupakan amanat dari Pasal 127 ayat (1) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yang mengamanatkan untuk menjamin efisiensi, keterpaduan, dan akurasi data dalam Manajemen Aparatur Sipil Negara diperlukan Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara yang diselenggarakan secara nasional dan terintegrasi antar Instansi Pemerintah. Terobosan baru yang dibuat BKD Provinsi Jawa Timur yakni aplikasi e-Master berbasis *online* sehingga memudahkan pegawai dalam mengambil data untuk keperluan pelayanan kepegawaian. Selain itu, e-Master juga berbasis *single on* yang dapat digunakan untuk mengakses beberapa pelayanan hanya dengan satu *username*.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat diketahui bahwa aplikasi e-Master dilatarbelakangi oleh aplikasi SIMPEG yang sebelumnya digunakan masih mengalami berbagai permasalahan seperti belum bersifat *real time*. E-Master merupakan salah satu hasil dari kebijakan yang dibuat pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam menjawab permasalahan yang dihadapi yakni aplikasi yang belum bersifat *online* sehingga data tidak *update* dan *real time* sehingga menyulitkan proses pelayanan kepegawaian. Selama aplikasi e-Master digunakan cukup membantu dalam menunjang pelayanan kepegawaian diperlukan data kepegawaian yang cepat, *update*, *real time*, akurat dan valid. Oleh karena itu,

evaluasi konteks ini dinilai sudah baik karena telah menjawab permasalahan pelayanan kepegawaian yang belum bersifat *online* dan *real time*.

Selain itu aplikasi e-Master dinilai dapat menjawab permasalahan kepegawaian yang selama ini terjadi yakni semakin mempermudah BKD Provinsi Jawa Timur maupun instansi lain yang berada dalam ruang lingkup pemerintah Provinsi Jawa Timur. Instansi atau perangkat daerah sebelum adanya aplikasi e-Master dalam melakukan aktualisasi data atau record data harus membawa perangkat komputer atau CPU namun dengan adanya e-Master data pegawai telah terintegrasi dalam aplikasi. Sedangkan pihak BKD Provinsi Jawa Timur selaku pencetus aplikasi dapat merasakan kemudahan akan data pegawai yang dapat diakses kapan saja. Berdasarkan uraian tersebut menunjukkan bahwa aplikasi e-Master telah mempermudah aktivitas pegawai serta menawab permasalahan yang melatarbelakangi munculnya aplikasi e-Master yakni sistem yang sebelumnya digunakan dalam hal kepegawaian (SIMPEG) belum mampu memberikan pelayanan yang baik. Sehingga munculnya aplikasi e-Mastjer telah menjawab permasalahan pelayanan kepegawaian saat ini. Hal ini juga sesuai dengan teori Mc Leod (2007) Taufiq (2013:15-16) mengatakan suatu informasi yang berkualitas harus memiliki ciri-ciri: akurat, relevansi, ketepatan waktu, dan lengkap.

b. Tujuan Dilaksanakannya e-Master

Penetapan tujuan dalam suatu kegiatan sangatlah dibutuhkan, pasalnya suatu pelaksanaan kegiatan akan dianggap berhasil apabila kegiatan tersebut dapat

mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Adanya penetapan tujuan juga dimaksudkan agar pelaksanaan lebih terarah yang dapat dijadikan sebagai alat kontrol dalam menentukan langkah-langkah yang akan diambil selama proses pelaksanaan suatu program/kegiatan/kebijakan. Aplikasi e-Master dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pegawai akan pelayanan kepegawaian yang efektif dan efisien dengan cara menyesuaikan kondisi lingkungan yang terus dinamis.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti bahwa tujuan dari adanya aplikasi e-Master digunakan sebagai database kepegawaian yang cepat, update, akurat dan valid serta dapat digunakan sebagai fungsi analisa kepegawaian dan penyediaan pelayanan kepegawaian. Hal ini telah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Gubernur Nomor 29 Tahun 2017 Pasal 3 tentang Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SI ASN) yang menyebutkan bahwa tujuan dari SI ASN adalah:

- a. Mendukung manajemen ASN yang rasional dan berbasis sistem merit
- b. Mewujudkan database yang lengkap, valid, terbaru (*up to date*) dan terintegrasi
- c. Menyajikan bahan analisa kepegawaian
- d. Menyediakan layanan kepegawaian
- e. Pembuatan laporan kepegawaian

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, aplikasi e-Master telah menetapkan tujuan sebagai tindakan dari pemerintah untuk menjawab fenomena yang sedang dihadapi yaitu untuk meningkatkan pengelolaan dan pelayanan manajemen kepegawaian yang akurat, terintegrasi, *real time* dan berkualitas terhadap Aparatur Sipil Negara di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur, perlu dikembangkan

sistem manajemen kepegawaian berbasis teknologi informasi. Peneliti menyimpulkan bahwa dari hasil wawancara tujuan pelaksanaan aplikasi e-Master telah sesuai dengan tujuan yang ditetapkan pemerintah Provinsi Jawa Timur yakni Peraturan Gubernur Nomor 29 Tahun 2017 Pasal 3 tentang Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SI ASN) yang mana selama aplikasi e-Master dilaksanakan telah mendukung manajemen ASN yang berbasis sistem merit.

Adanya e-Master telah mewujudkan database pegawai yakni dengan adanya berbagai data kepegawaian mulai dari NAMA/NIP hingga asal kepegawaian yang mana data tersebut dapat diakses oleh pegawai yang bersangkutan, fasilitator maupun administrator. Pengisian data tersebut juga terus dipantau oleh administrator apabila terdapat pegawai yang belum juga melengkapi data kepegawaian pihak administrator melakukan evaluasi bersama fasilitator. Sehingga data kepegawaian yang diperoleh up to date. Aplikasi e-Master juga menyediakan berbagai layanan kepegawaian seperti master data, pemetaan, info jabatan, pengisian SKP, statistik, prediksi, LP2P, analisa diklat, kenaikan pangkat, pensiun, gaji berkala, taspen, ujian ASN, ujian belajar. Selain itu aplikasi e-Master telah mencapai tujuan dalam pembuatan laporan kepegawaian yakni dengan tersedianya layanan SKP (Sasaran Kinerja Pegawai) yang memuat laporan atau capaian kerja pegawai dalam satu tahun berkerja. Oleh karena itu, tujuan dilaksanakannya e-Master telah tercapai dan pihak BKD Provinsi Jawa Timur senantiasa berkomitmen untuk terus mengembangkan aplikasi e-Master.

IV.4.1.2 Evaluasi Masukan (*Input Evaluation*)

Peneliti menggunakan evaluasi masukan (*input*) untuk mengetahui sumber daya yang digunakan untuk menunjang pelaksanaan aplikasi e-Master. Menurut Arikunto dan Jabar (2009:14) menjelaskan bahwa evaluasi *input* memaparkan identifikasi sumber daya alat, bahan, dan manusia untuk melaksanakan program yang telah dipilih. Pada penerapan aplikasi e-Master, penilaian ini dapat dilihat dari sumber daya manusia pelaksana, sarana dan prasarana, sosialisasi, kerja sama serta pembiayaan yang dibutuhkan dalam program e-Master. Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur sejauh ini telah menjalankan fokus dari indikator input dengan terus memperbaiki menjadi lebih baik lagi. Hal ini menunjukkan bahwa BKD Provinsi Jawa Timur serius dalam mengembangkan aplikasi e-Master dalam mengatasi permasalahan kepegawaian.

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Pada proses evaluasi, sumber daya memegang peranan penting karena manusia merupakan unsur utama yang berperan aktif dalam pelaksanaan kegiatan. Hal tersebut juga terjadi pada pengimplementasian aplikasi e-Master di BKD Provinsi Jawa Timur. Pernyataan tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Sutrisno (2009:3) yang menjelaskan bahwa sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki banyak potensi seperti alat, pengetahuan, keterampilan dan lain-lain yang mana dapat mempengaruhi upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Berdasarkan hasil penelitian, selama proses pelaksanaan e-Master, SDM yang ada saat ini cukup memadai dengan adanya fasilitator dan administrator.

Dilihat dari segi kualitas maupun kuantitas SDM juga cukup memadai.

Kualitas SDM yang ada untuk menangani pelaksanaan aplikasi e-Master khususnya fasilitator senantiasa terus diasah oleh administrator dengan adanya sosialisasi dan pelatihan setiap terdapat menu baru pada aplikasi e-Master.

Kualitas SDM dikatakan telah memadai dibuktikan dari inovasi e-Master yang dibuat telah meraih penghargaan selama tiga tahun secara berturut-turut dengan kategori yang sama yakni Perencanaan Kebutuhan, Pelayanan Pengadaan, Kepangkatan dan Pensiun ditahun 2017, 2018, dan 2019. Jika dilihat dari segi kuantitas, SDM yang menangani e-Master dikelola oleh SDM yang berada di bidang IT. SDM yang berperan sebagai administrator yang ada saat ini dikelola oleh 11 pegawai dan fasilitator dikelola oleh 479 pegawai.

Meskipun secara kualitas dan kuantitas dari sumber daya manusia sudah cukup baik, namun masih menemui hambatan yaitu jumlah tenaga yang membangun atau mengembangkan (programmer) masih kurang. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa programmer yang ada pada BKD Provinsi Jawa Timur saat ini hanya terdapat 1 pegawai. Hal ini dapat menghambat pelaksanaan aplikasi e-Master karena ketika terdapat beberapa menu pelayanan yang harus segera dirilis atau diperbaiki sulit dilakukan jika secara bersamaan dan membutuhkan waktu yang lebih lama. Sutrisno (2009:1) menjelaskan bahwa sumber daya yang diperlukan saat era globalisasi adalah sumber daya manusia yang dapat menguasai teknologi agar organisasi dapat bersaing, serta untuk mencapai tujuan organisasi dengan efektif maka harus disiapkan sumber daya manusia yang cukup dan ahli dalam bidang masing-masing.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori diatas peneliti menyimpulkan bahwa sumber daya manusia merupakan unsur utama dalam pelaksanaan program e-Master karena berperan sebagai *input* yang mengatur dan melaksanakan program. Jika dilihat dari kualitas dan kuantitas SDM yang ada untuk menunjang pelaksanaan e-Master cukup memadai. Jumlah administrator dan fasilitator (aktif) saat ini telah tercukupi. Dilihat dari jumlah administrator sebanyak 11 pegawai merupakan pegawai yang memang bertanggungjawab dalam bidang IT yakni pada sub bidang Pengolahan Data dan Sistem Informasi ASN.

Sedangkan jumlah fasilitator aktif saat ini berjumlah 479 pegawai dari berbagai OPD/UPT yang berada di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur secara kuantitas telah memadai. Namun, masih ditemui permasalahan yakni kurangnya programmer yang dapat menghambat munculnya produk pelayanan baru. Selain itu, juga dapat menghambat proses pelaksanaan jika terdapat menu pelayanan yang harus diperbarui karena adanya peraturan yang baru sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama karena programmer yang menangani hanya terdapat satu pegawai.

2. Sarana dan Prasarana

Aplikasi e-Master dapat berjalan dengan baik jika didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) yang dimaksud dengan sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Sedangkan prasarana

merupakan segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek, dan sebagainya).

Berdasarkan hasil penelitian, sarana dan prasarana yang tersedia dalam pembangunan aplikasi e-Master mencakup kebutuhan dan fasilitas yang dibutuhkan dalam proses pelaksanaan program. Pada aplikasi e-Master, sarana dan prasarana yang digunakan oleh BKD Provinsi Jawa Timur telah memadai yakni terdapat: server, jaringan internet, dan komputer. Dilihat dari kuantitas sarana dan prasarana yang ada sudah lengkap sesuai kebutuhan yang diperlukan.

Disisi lain, dari segi kualitas sarana dan prasarana terkadang masih lemot jika banyak pegawai yang mengakses khususnya di waktu pagi hari. Server yang digunakan pada awal peluncuran e-Master sempat mengalami *over capacity*, namun BKD Provinsi Jawa Timur telah menangani permasalahan tersebut dengan menambah server menjadi dua buah. Kelengkapan sarana dan prasarana merupakan salah satu prinsip dalam pelayanan publik. Hal tersebut sesuai dengan prinsip yang terdapat pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur mengenai prinsi pelayanan publik yakni kelengkapan sarana dan prasarana. Prinsip tersebut memuat isi mengenai tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian dan teori, peneliti menyimpulkan bahwa sarana dan prasarana dalam proses pelaksanaan e-Master sejak dirilis telah terlengkapi. Hal tersebut sesuai dengan Standart Pelayanan Publik yang telah ditetapkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

Publik yang memuat salah satu standar pelayanan publik yakni sarana, prasarana, dan/atau fasilitas. Selama proses pelaksanaan program e-Master sempat mengalami *server down* yang disebabkan *over capacity*. Namun, permasalahan tersebut telah diatasi oleh BKD Provinsi Jawa Timur dengan cara penambahan server. Dalam menjalankan aplikasi e-Master saat ini BKD Provinsi Jawa Timur menggunakan tipe server Xeon 48 Core dengan RAM sebesar 129GB dan menggunakan HDD 10 terra. Sedangkan jumlah komputer yang digunakan sebanyak jumlah administrator dan fasilitator yang menjalankan aplikasi e-Master. Jumlah komputer yang digunakan telah memadai mengingat komputer yang digunakan merupakan komputer yang telah disediakan oleh instansi masing-masing yang juga digunakan untuk bekerja sehari-hari.

3. Sosialisasi

Keberhasilan pelaksanaan aplikasi e-Master dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya sosialisasi. Sosialisasi merupakan rangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memperkenalkan pada budaya perusahaan, nilai, dan cara kerja. Pada pelaksanaan aplikasi e-Master yang dilakukan oleh BKD Provinsi Jawa Timur secara rutin melakukan sosialisasi maupun pelatihan kepada fasilitator untuk mewujudkan *database* kepegawaian yang nantinya dapat digunakan untuk melaksanakan pelayanan kepegawaian. Dengan adanya sosialisai atau pelatihan yang dilakukan, BKD Provinsi Jawa Timur berharap bahwa seluruh PNS Provinsi Jawa Timur segera melengkapi data kepegawaian dan memperkenalkan produk-produk pelayanan kepegawaian yang akan didapatkan.

Berdasarkan hasil wawancara dan data dari hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa BKD Provinsi Jawa Timur dalam mewujudkan *database* yang lengkap, valid, terbaru (*up to date*) dan terintegrasi terus melakukan sosialisasi dan evaluasi rutin kepada seluruh fasilitator OPD/UPT Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Sosialisasi yang dilakukan oleh BKD Provinsi Jawa Timur terdapat beberapa jenis yakni sosialisasi dengan mengundang fasilitator atau dengan cara mengunjungi OPD/UPT yang bersangkutan. Setiap terdapat menu baru yang ditambahkan dalam aplikasi e-Master selalu dilakukan sosialisai serta terdapat evaluasi secara rutin bagi OPD/UPT yang sinkronasi data pegawai belum mencapai target yang telah ditentukan. BKD Provinsi Jawa Timur kedepannya juga akan terus melakukan sosialisasi selain ke Bakorwil-bakorwil juga akan diprioritaskan mengunjungi OPD/UPT yang memiliki jumlah pegawai banyak. Pelaksanaan sosialisasi yang dilakukan oleh BKD Provinsi Jawa Timur dapat dinilai baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya sosialisasi rutin yang dilakukan oleh pihak BKD untuk memperkenalkan aplikasi e-Master dan terus melakukan sinkronasi data pegawai baik dilakukan di BKD Provinsi Jawa Timur maupun luar instansi.

4. Kerja Sama

Kerja sama merupakan usaha yang dilakukan oleh beberapa orang dan atau kelompok yang memiliki pandangan yang sama untuk mencapai tujuan bersama. Menurut (Tangkilisan, 2005) semua kekuatan yang timbul diluar batas-batas organisasi dapat mempengaruhi keputusan serta tindakan di dalam organisasi. Karenanya perlu diadakan kerjasama dengan kekuatan yang diperkirakan

mungkin akan timbul. Kerjasama tersebut dapat didasarkan atas hak, kewajiban dan tanggungjawab masing-masing orang untuk mencapai tujuan. Berdasarkan teori tersebut senada dalam pelaksanaan aplikasi e-Master, yang diperlukan kerja sama oleh seluruh aktor yang terlibat untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien. BKD Provinsi Jawa Timur melakukan kerjasama dengan pihak lain baik kerjasama internal maupun eksternal.

Kerja sama internal yang dilakukan dengan bidang lain seperti Bidang Mutasi, Bidang Pengembangan Aparatur Sipil Negara, dan Bidang Pembinaan, Kesejahteraan dan Perlindungan Hukum Aparatur Sipil Negara. Sedangkan kerja sama eksternal dilakukan dengan pihak fasilitator, KOMINFO, dan PT.Taspen. Fasilitator berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 29 Tahun 2017 Pasal 9 Ayat (2) merupakan pegawai ASN yang ditunjuk menjadi pengelola SI-ASN pada masing-masing Perangkat Daerah dan/atau unit kerja. Fasilitator memiliki tugas untuk memelihara data pegawai serta mendampingi pegawai dalam mengoperasikan e-Master. BKD Provinsi Jawa Timur selaku administrator memerlukan bantuan dari fasilitator untuk terus meningkatkan sinkronisasi data pegawai secara lengkap, valid, *update*, dan terintegrasi. Adanya kerja sama yang dilakukan oleh fasilitator dan administrator dapat menguntungkan kedua belah pihak karena data pegawai yang bersifat *real time* akan memudahkan pegawai dalam mendapatkan pelayanan kepegawaian.

BKD Provinsi Jawa Timur juga bekerja sama dengan pihak KOMINFO dalam penanganan dan pengamanan server. Selanjutnya, BKD Provinsi Jawa Timur juga bekerja sama dengan pihak PT.Taspen untuk memudahkan pegawai

dalam melakukan pelayanan pensiun bagi pegawai yang sudah mencapai batas usia bekerja. Kerja sama dengan PT.Taspen sangat menguntungkan bagi pihak BKD Provinsi Jawa Timur karena dapat mewujudkan pelayanan yang cepat dan mudah dengan syarat pegawai yang bersangkutan melengkapi data pegawai yang ada di aplikasi e-Master. Pihak BKD Provinsi Jawa Timur dalam membangun kerjasama baik dari internal maupun eksternal cukup baik. Hal ini dapat dibuktikan bahwa selama pelaksanaan e-Master, BKD Provinsi Jawa Timur telah berhasil bekerja sama dengan pihak internal maupun pihak eksternal seperti fasilitator, KOMINFO, dan PT.Taspen. Hal tersebut sangat menguntungkan bagi pihak BKD karena dengan adanya kerja sama dengan berbagai pihak akan meringankan pekerjaan dengan tidak terjun langsung akan tetapi cukup dengan memantau selama pelaksanaan e-Master.

5. Pembiayaan

Pembiayaan atau anggaran merupakan bentuk dukungan secara finansial untuk melaksanakan suatu program/kebijakan/kegiatan. Dana digunakan untuk membiayai segala unsur yang mendukung mulai dari sumber daya manusia yang menangani maupun sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Pada pembangunan aplikasi e-Master, anggaran juga sangat diperlukan untuk mewujudkan tujuan dibangunnya aplikasi e-Master yakni sebagai database kepegawaian dalam upaya mempermudah pelayanan kepegawaian.

Anggaran yang dikeluarkan BKD Provinsi Jawa Timur untuk pembangunan aplikasi e-Master mengikuti anggaran yang telah diturunkan Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Hal tersebut senada dengan (Bastian, 2010)

bahwa anggaran (*budget*) adalah “...rencana operasi keuangan yang mencakup estimasi pengeluaran yang diusulkan, dan sumber pendapatan yang diharapkan untuk membiayainya dalam periode waktu tertentu”. Selain pelaksanaan aplikasi e-Master, BKD Provinsi Jawa Timur memperoleh dana yang berasal dari APBD setiap tahunnya dan berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti bahwa anggaran yang dikeluarkan untuk kebutuhan pelaksanaan aplikasi e-Master telah memadai. Hal ini menunjukkan bahwa Pemerintah Provinsi Jawa Timur mendukung dengan menyetujui pemberian dana yang telah diajukan BKD Provinsi Jawa Timur untuk pembangunan aplikasi e-Master menjadi lebih baik dan menjadi bahan percontohan instansi lain.

IV.4.1.3 Evaluasi Proses (*Process Evaluation*)

Pada dasarnya evaluasi proses untuk mengetahui sampai sejauh mana rencana telah diterapkan dan komponen apa yang perlu diperbaiki. Menurut Arikunto dan Jabar (2009:47), evaluasi proses dalam model CIPP menunjuk pada “apa” (*what*) kegiatan yang dilakukan dalam program, “siapa” (*who*) orang yang ditunjuk sebagai penanggung jawab program, “kapan” (*when*) kegiatan akan selesai. Dalam model CIPP, evaluasi proses diarahkan untuk menilai seberapa jauh kegiatan yang dilaksanakan dalam program sudah terlaksana sesuai dengan tujuan dan prosedur yang telah ditetapkan. Suatu program/kegiatan/kebijakan yang telah dibuat sebagai pemecah permasalahan yang terjadi harus diimplementasikan. Hal tersebut juga berlaku pada pelaksanaan aplikasi e-Master yang dibuat sebagai pemberian pelayanan kepegawaian yang

efektif dan efisien dengan adanya database kepegawaian. Aplikasi e-Master telah dilaksanakan mulai dari bulan Mei 2016 dan terus dikembangkan hingga saat ini.

Aplikasi e-Master dilaksanakan untuk mengimplementasikan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 29 Tahun 2017 tentang Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara untuk meningkatkan pengelolaan dan pelayanan manajemen kepegawaian yang akurat, terintegrasi, real time dan berkualitas terhadap Aparatur Sipil Negara di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur.

Pada proses pelaksanaan e-Master, evaluasi proses dapat dilihat dari indikator sistem dan prosedur pelaksanaan. Pengelolaan dan penanganan yang dilakukan oleh SDM BKD Provinsi Jawa Timur telah tepat. Hal ini dapat diketahui dari hasil wawancara peneliti bahwa sistem dan prosedur pelaksanaan aplikasi e-Master memiliki standar yang baik, jelas dan mudah dipahami. Aplikasi e-Master dapat diakses oleh seluruh PNS Pemerintah Provinsi Jawa Timur dengan memiliki NIP dan *password*. Hal ini sesuai dengan Asas Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yakni keterbukaan yang dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Pelayanan kepegawaian melalui aplikasi e-Master juga dapat dapat diakses dimana saja dan kapan saja dengan didukung adanya jaringan internet. Hal ini juga sesuai dengan asas pelayanan publik yakni kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan yang mana sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

Selain itu, BKD Provinsi Jawa Timur dalam mewujudkan database kepegawaian melaksanakan akurasi database pegawai ASN di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur juga dilaksanakan secara kontinyu dan partisipatif, artinya masing-masing ASN dapat melakukan updating data kepegawaiannya pada aplikasi e-Master (Manajemen ASN Terpadu) yang nantinya akan memudahkan pengelola kepegawaian baik di OPD maupun di BKD dalam memberikan pelayanan kepegawaian yang cepat, tepat dan efisien. Selama proses pelaksanaan e-Master setiap OPD/UPT Pemerintahan Provinsi Jawa Timur memiliki fasilitator yang akan membantu pegawai dalam mengoprasikan e-Master. Pegawai yang berada di lingkup Pemerintahan Provinsi Jawa Timur belum seluruhnya memahami teknologi khususnya pegawai yang memiliki usia mendekati pensiun. Oleh karena itu, langkah yang dilakukan oleh BKD Provinsi Jawa Timur telah tepat untuk mewujudkan pelayanan kepegawaian. Sosialisasi SOP penggunaan aplikasi e-Master juga secara rutin dilakukan BKD Provinsi Jawa Timur kepada fasilitator masing-masing OPD/UPT. Setiap terdapat menu baru pada aplikasi e-Master, selalu terdapat sosialisasi mengenai tata cara penggunaan kepada fasilitator.

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian dan teori, peneliti menyimpulkan bahwa aplikasi e-Master merupakan proses implementasi dari Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 29 Tahun 2017 tentang Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara. Dan dalam pelaksanaannya telah sesuai dengan tujuan yang telah dicantumkan pada peraturan tersebut yaitu untuk meningkatkan pengelolaan dan pelayanan manajemen kepegawaian yang akurat, terintegrasi, *real time* dan

berkualitas terhadap Aparatur Sipil Negara di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur, perlu dikembangkan sistem manajemen kepegawaian berbasis teknologi informasi. Serta prosedur pelaksanaan e-Master sesuai dengan Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa setiap pelayanan publik harus memiliki sistem, mekanisme dan prosedur. Selain itu pelaksanaan e-Master juga memuat asas pelayanan publik yakni keterbukaan serta kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

IV.4.1.4 Evaluasi Produk (*Product Evaluation*)

Menurut Tayibnapis dalam Widoyoko (2012) menerangkan, evaluasi produk digunakan untuk membantu membuat keputusan selanjutnya, baik mengenai hasil yang telah dicapai maupun apa yang dilakukan setelah kegiatan itu berjalan. Pada penelitian ini evaluasi produk dinilai dari perbandingan hasil implementasi e-Master, dampaknya terhadap pelayanan administrasi kepegawaian di Provinsi Jawa Timur dengan tujuan dari program yang telah ditetapkan. Pada pelaksanaan aplikasi e-Master yang akan dijadikan indikator dalam evaluasi produk adalah hasil dan dampak yang dirasakan selama aplikasi e-Master berjalan. Hasil dari adanya e-Master telah direalisasikan dan dirasakan oleh PNS Pemerintah Provinsi Jawa Timur, meskipun dalam penggunaannya masih terdapat pegawai yang belum melengkapi data kepegawaiannya secara lengkap.

1. Produk yang dihasilkan

Produk yang dihasilkan dari dibangunnya aplikasi e-Master oleh BKD Provinsi Jawa Timur yakni berupa data kepegawaian dan menu pelayanan yang yang saling terintegrasi. Aplikasi e-Master berbasis teknologi dan *online* yang dapat digunakan kapan saja dan dimana saja dengan syarat memiliki username dan password. Data kepegawaian yang ditargetkan dalam database e-Master adalah data seluruh ASN yang berada dalam lingkup Pemerintah Provinsi Jawa Timur.

Seluruh ASN wajib melengkapi seluruh data untuk mewujudkan database yang lengkap lengkap, valid, terbaru (*up to date*) dan terintegrasi yang nantinya dapat mempermudah pelayanan kepegawaian. Masing-masing PNS dapat membuka aplikasi e-Master untuk melengkapi biodata dan data kepegawaian lainnya secara lengkap untuk bisa mendapatkan kemudahan pelayanan kepegawaian. Hal ini sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 29 tentang SI ASN Pasal 13 Ayat (2) bahwa setiap PNS yang ingin mengusulkan Layanan Kepegawaian harus melengkapi daftar riwayat hidup dan persyaratan yang telah ditentukan. Namun, berdasarkan data yang diperoleh peneliti capaian progres data pegawai per 14 Januari 2020 diperoleh rata-rata 96.26%. Artinya masih terdapat komponen data PNS yang belum sepenuhnya memiliki angka 100%.

Selanjutnya pada aplikasi e-Master terdapat berbagai produk yang dihasilkan yakni menu layanan kepegawaian. Hal ini sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 29 tentang SI ASN Pasal 13 Ayat (1) bahwa didalam SI ASN terdapat Layanan Kepegawaian antara lain: a. kartu istri/kartu suami; b. Taspen; c. Satya Lencana; d. kartu kesehatan; e. Bapertarum; f. ujian dinas; g. ujian

penyetaraan ijazah; h. kenaikan pangkat; i. mutasi pegawai j. kartu pegawai; k. gaji berkala; l. pensiun; m. pengangkatan Calon PNS menjadi PNS; n. izin belajar; o. ujian kenaikan pangkat pembina; p. izin perceraian; dan q. hukuman disiplin.

Salah satu menu yang sering digunakan salah satunya adalah menu layanan kenaikan pangkat. Menu layanan kenaikan pangkat tidak terdapat pada tampilan user personal, namun hanya terdapat pada tampilan menu fasilitator dan administrator. Hal ini dikarenakan PNS hanya cukup melengkapi data pada setiap menu yang tersedia pada menu personal. Setelah data-data yang diisi oleh PNS lengkap, *valid*, dan *update* maka fasilitator membantu mengurus pelayanan kepegawaian. Selain menu kenaikan pangkat masih banyak menu yang dapat digunakan PNS dalam melakukan pelayanan kepegawaian. Terdapat menu layanan Taspen yang akan mempermudah pelayanan pegawai pensiun.

Selain menu layanan yang sudah dapat digunakan masih terdapat menu layanan yang dalam implementasinya belum maksimal dan masih dalam tahap pengembangan. Seperti pada menu layanan izin belajar berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa menu belajar memang sudah dapat digunakan namun belum maksimal. Dalam implementasinya menu izin belajar terkadang masih dilaksanakan secara manual atau belum berjalan secara *paperless*. Menu absensi juga masih belum dapat digunakan dan sementara masih menggunakan *fingerprint*. Sedangkan menu SKP masih terus dilakukan pembenahan.

2. Dampak yang dirasakan

Pada penerapan aplikasi e-Master dampak dapat menjadi indikator keberhasilan dalam upaya meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan kepegawaian. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, dampak yang dihasilkan dapat dirasakan oleh semua pihak baik bagi pengelola/administrator (BKD Provinsi Jawa Timur), fasilitator (OPD/UPT) maupun PNS Pemerintah Provinsi Jawa Timur sebagai pengguna. Fasilitator bertanggungjawab menjaga keakuratan dan kemutakhiran data kepegawaian ASN di masing-masing Perangkat Daerah dan/atau unit kerja yang kemudian dilaporkan kepada administrator. Selanjutnya, administrator melakukan *backup* data kepegawaian di lingkungan Pemerintah Provinsi. Dengan demikian akan didapatkan data kepegawaian yang akurat, terintegrasi, *real time* dan berkualitas.

Kondisi tersebut memberikan dampak atau manfaat yang didapatkan dari pelaksanaan e-Master bagi administrator (BKD Provinsi Jawa Timur) adalah mempermudah dalam validasi data dan *update* terhadap data-data pegawai. Dapat diketahui bahwa sebelum adanya aplikasi e-Master tingkat validitas dan database pada aplikasi sebelumnya yakni SIMPEG masih rendah. Oleh sebab itu, aplikasi e-Master dapat memberikan dampak yang bermanfaat dan dapat dikatakan memberikan solusi atas permasalahan sebelumnya. Selain itu, dengan kondisi data yang akurat, terintegrasi, *real time* dan berkualitas dapat memberikan pelayanan kepegawaian kepada pegawai secara efektif dan efisien.

Bagi PNS Pemerintah Provinsi Jawa Timur selaku pengguna aplikasi e-Master, dampak yang didapatkan adalah bentuk pelayanan kepegawaian.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan pengguna e-Master dapat diketahui bahwa setelah adanya e-Master menjadikan pelayanan yang lebih *paperless*. Sebelum adanya e-Master terdapat banyak berkas yang harus dikumpulkan apalagi bagi mereka yang masa kerjanya sudah lama otomatis berkasnya lebih banyak. Namun setelah adanya e-Master hanya tinggal upload-upload saja, sangat membantu sekali. Selain itu, dulu sebelum adanya e-Master memiliki sistematis manual, seperti ketika kita ingin meminta berkas harus minta ke pegawainya secara langsung namun dengan adanya e-Master hanya tinggal cetak-cetak yang menjadikan lebih cepat dan mudah. Aplikasi e-Master juga mempermudah sebagai data arsip ketika dokumen asli hilang atau terselip karena semua data yang telah di upload akan tersimpan di e-Master. Sehingga ketika data dibutuhkan sebagai persyaratan pelayanan kepegawaian dapat diunduh kapan saja.

IV.4.2 Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Evaluasi Pelaksanaan Sistem Informasi E-Master Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian

IV.4.2.1 Faktor Pendukung

Pelaksanaan suatu program tidak terlepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi. Faktor pendukung merupakan faktor yang membantu selama proses pelaksanaan suatu program untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Dalam pelaksanaan aplikasi e-Master juga tidak terlepas dari adanya faktor pendukung yang membantu proses berjalannya program. Beberapa faktor pendukung pelaksanaan e-Master diantaranya sebagai berikut:

1. Dasar Hukum

Pada pelaksanaan suatu program dasar hukum menjadi acuan bagi suatu organisasi untuk melaksanakannya. Dasar hukum merupakan produk yang berisi aturan-aturan digunakan sebagai pedoman yang harus ditaati dan dilaksanakan karena bersifat memaksa. Pelaksanaan e-Master juga memiliki dasar hukum yang harus ditaati. Aplikasi e-Master muncul dikarenakan adanya amanat dari Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara tepatnya pada pasal

127. Pada pasal 127 Ayat (1) disebutkan bahwa untuk menjamin efisiensi, efektivitas, dan akurasi pengambilan keputusan dalam Manajemen ASN diperlukan Sistem Informasi ASN. Berdasarkan dasar hukum itulah terciptanya aplikasi e-Master.

Selama proses pelaksanaan, e-Master juga memiliki dasar hukum turunan yang dijadikan landasan yang mana semua hal telah diatur dalam peraturan tersebut. Peraturan tersebut tertuang dalam Peraturan Gubernur Nomor 29 Tahun 2017 tentang Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SI ASN). Peraturan Gubernur tersebut dibuat untuk meningkatkan pengelolaan dan pelayanan manajemen kepegawaian yang akurat, terintegrasi, real time dan berkualitas terhadap Aparatur Sipil Negara di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dengan cara mengembangkan sistem manajemen kepegawaian berbasis teknologi informasi. Berdasarkan hasil wawancara peneliti menunjukkan bahwa dengan adanya dasar hukum menjadikan suatu program yang dijalankan menjadi kuat dan diakui sehingga mendorong berjalannya proses aplikasi e-Master. Hal tersebut

menjadikan pelaksanaan aplikasi e-Master berjalan secara optimal karena telah didukung oleh adanya peraturan pemerintah pusat.

2. SDM yang Kompeten dalam Penguasaan Teknologi

Sumber daya manusia adalah hal yang penting karena berperan sebagai penentu keberhasilan suatu program. Meskipun suatu aplikasi yang dijalankan berbasis teknologi, masih diperlukan adanya peran SDM untuk mengelola program tersebut. Karena suatu program berbasis teknologi maka SDM yang diperlukan untuk menangani adalah orang-orang yang memahami bidang IT.

Dalam pelaksanaan aplikasi e-Master juga diperlukan SDM yang kompeten terutama dalam bidang IT karena aplikasi e-Master merupakan aplikasi yang berbasis teknologi. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dapat diketahui bahwa SDM yang mengelola aplikasi e-Master yakni BKD Provinsi Jawa Timur (administrator) dilihat dari segi kualitas maupun kuantitas cukup memadai. Hal tersebut juga seimbang dengan kemampuan yang dimiliki oleh fasilitator yang tersebar di setiap OPD/UPT. Fasilitator yang dipilih untuk bertanggung jawab atas data kepegawaian di setiap OPD/UPT adalah pegawai yang memahami bidang IT. Selain itu, fasilitator juga selalu diberikan sosialisasi atau pelatihan untuk mengoperasikan aplikasi e-Master oleh administrator. Saat ini jumlah pegawai yang mengelola atau menangani aplikasi e-master dirasa cukup memadai dengan 11 pegawai administrator dan 479 pegawai sebagai fasilitator.

3. Komitmen dalam Pengembangan Aplikasi e-Master

Pengembangan memang sangat diperlukan untuk selalu menjadikan suatu program menjadi lebih baik dan sempurna. Dalam aplikasi e-Master juga perlu dan terus akan dilakukan pengembangan khususnya menu-menu layanan kepegawaian yang ada. Seperti yang dikatakan oleh narasumber yang peneliti wawancara bahwa selanjutnya aplikasi e-Master akan terus dilakukan penambahan-penambahan menu layanan dan perbaikan menu layanan yang telah ada untuk menyempurnakan. Beberapa menu layanan yang akan ditambah untuk mempermudah layanan bagi pegawai seperti: menu layanan ijin ke luar negeri, cuti, dinas ke luar dan sebagainya.

4. Meningkatnya Kompetensi Fasilitator

Fasilitator merupakan salah satu SDM yang sangat berpengaruh selama proses pelaksanaan aplikasi e-Master. Fasilitator yang berada pada setiap OPD/UPT merupakan sumber daya yang membantu administrator (BKD Provinsi Jawa Timur) dan turun langsung membantu pegawai untuk melengkapi data kepegawaian. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dapat diketahui bahwa fasilitator yang berada pada setiap instansi sudah memiliki kompetensi yang cukup baik. Hal tersebut dapat diketahui melalui kehandalan dalam handal dalam memacu validasi data mendekati angka 100%. Kondisi tersebut juga tidak terlepas dari adanya evaluasi rutin yang dilakukan BKD Provinsi Jawa Timur untuk melakukan evaluasi dan validasi data kepegawaian. Selain itu, juga terus dilakukannya sosialisasi kepada fasilitator mengenai cara

pengoprasian pada aplikasi e-Master jika terdapat menu layanan kepegawaian yang baru.

IV.4.2.2 Faktor Penghambat

Faktor penghambat dalam pelaksanaan program merupakan salah satu indikator yang dijadikan sebagai upaya pemacu perbaikan kualitas pelaksanaan kedepannya. Aplikasi e-Master mulai dilaksanakan Mei 2016 yang artinya sudah hampir 4 tahun berjalan. Selama proses pelaksanaan e-Master mulai dari peluncuran hingga saat ini faktor penghambat yang pernah ditemui diantaranya:

1. Masih terdapat PNS yang belum melek teknologi

Aplikasi e-Master merupakan aplikasi yang diciptakan berbasis teknologi untuk memenuhi kebutuhan pegawai akan layanan kepegawaian. PNS akan dapat menikmati layanan kepegawaian yang disediakan dengan syarat melengkapi data-data kepegawaian sebagai syarat-syarat pelayanan. Artinya dalam pelaksanaannya, pengguna (pegawai PNS) yang akan mengoprasikan aplikasi tersebut untuk melengkapi biodata dan mengunggah dokumen yang digunakan sebagai database pegawai harus memahami cara penggunaanya. Namun, hingga saat ini masih terdapat PNS yang belum melek akan teknologi. BKD Provinsi Jawa Timur sebagai pengelola (administrator) untuk menanggapi permasalahan tersebut melakukan upaya untuk diberikan pendampingan oleh fasilitator yang juga bertugas untuk memantau perkembangan data pegawai pada masing-masing instansi.

2. PNS yang belum melengkapi data kepegawaian

Aplikasi e-Master merupakan aplikasi yang ditujukan untuk seluruh PNS Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Aplikasi ini digunakan untuk mempermudah PNS dalam mendapatkan pelayanan kepegawaian dengan cara melengkapi setiap data yang ada pada e-Master. Namun, faktanya hingga hampir 4 tahun berjalan data PNS yang ada belum mencapai 100%. Dengan demikian masih terdapat PNS yang belum memanfaatkan kemudahan layanan yang diberikan BKD Provinsi Jawa Timur. Hal tersebut merupakan faktor penghambat pencapaian adanya e-Master.

3. Kurangnya Programmer

Selama proses pembuatan hingga pelaksanaan e-Master saat ini terdapat banyak perkembangan yang ada pada menu aplikasi e-Master. Namun, faktanya programmer yang mengembangkan aplikasi e-Master masih terdapat satu pegawai. Hal ini dapat dikatakan bahwa setiap menu yang ada dibuat oleh satu pegawai dan SDM yang lain hanya berperan untuk membantu. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa hanya terdapat satu programmer. Sehingga ketika programmer memperbaiki menu satu layanan, menu layanan yang lain belum dapat digunakan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa adanya satu programmer menjadi faktor penghambat dalam percepatan pengembangan e-Master.

BAB V PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan analisis yang dilakukan oleh peneliti mengenai evaluasi sistem informasi e-Master dalam meningkatkan pelayanan administrasi Kepegawaian sudah cukup baik. Hal ini dapat diketahui bahwa BKD Provinsi Jawa Timur merupakan Badan yang membuat dan melaksanakan inovasi pelayanan melalui aplikasi e-Master untuk mengimplementasikan Peraturan Gubernur Nomor 29 Tahun 2017 tentang Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SI ASN) yang bertujuan untuk meningkatkan pengelolaan dan pelayanan manajemen kepegawaian yang akurat, terintegrasi, *real time* dan berkualitas terhadap Aparatur Sipil Negara di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur serta meningkatkan pelayanan kepegawaian.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti pada pelaksanaan e-Master dapat diketahui bahwa:

1. Evaluasi Pelaksanaan Sistem Informasi e-Master dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur
 - a. Evaluasi Konteks (*Contexts Evaluation*)

Aplikasi e-Master merupakan sistem informasi manajemen kepegawaian berbasis teknologi informasi yang bertujuan untuk meningkatkan pengelolaan

dan pelayanan manajemen kepegawaian yang akurat, terintegrasi, *real time* dan berkualitas terhadap Aparatur Sipil Negara di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Munculnya e-Master dilatarbelakangi adanya aplikasi SIMPEG yang belum menjawab kebutuhan akan pelayanan kepegawaian. E-Master merupakan aplikasi berbasis *online* yang dibentuk untuk memudahkan pegawai dalam mengambil data untuk keperluan pelayanan kepegawaian dan menanggapi permasalahan aplikasi sebelumnya yakni SIMPEG. Selain itu, e-Master juga berbasis *single on* yang dapat digunakan untuk mengakses beberapa pelayanan hanya dengan satu *usernam*. Kemudian tujuan dilaksanakannya e-Master adalah mempermudah dalam melaksanakan pelayanan kepegawaian seperti mempermudah memperoleh data pegawai, semua data yang telah diunggah dapat tersimpan sehingga jika memerlukan data pegawai dapat mengambil kapan saja. Saat ini, tujuan dibangunnya e-Master untuk meningkatkan pelayanan telah tercapai.

b. Evaluasi Masukan (*Input Evaluation*)

Aplikasi e-Master yang diberikan adalah untuk memberikan pelayanan kepegawaian yang efektif dan efisien. Dalam mencapai hal tersebut diperlukan sumber daya untuk menunjang keberhasilan tersebut. Beberapa sumber daya yang diperlukan seperti sumber daya manusia, sarana dan prasarana, sosialisasi, kerjasama, dan pembiayaan. Komponen sumber daya tersebut hampir seluruhnya memadai. Namun, dalam pelaksanaan e-Master hingga saat ini hanya terdapat satu programmer yang membangun menu-menu pada aplikasi e-

Master. Sehingga, dapat menganngu proses perilirisan menu layanan baru yang lebih lama.

c. Evaluasi Proses (*Process Evaluation*)

Evaluasi proses pelaksanaan e-Master dapat dikatakan sudah baik, sistematis dan prosedural. Aplikasi e-Master telah diimplementasikan mulai dari awal perilsan di bulan Mei 2016 hingga saat ini. Sosialisasi tata cara penggunaan menu layanan baru juga terus dilakukan. Program e-Master juga telah diimplementasikan sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 29 Tahun 2017 tentang SI ASN dan mencakup asas dan standar pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yakni asas keterbukaan serta kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan serta standar mekanisme dan prosedur.

d. Evaluasi Produk (*Product Evaluation*)

Indikator dalam evaluasi produk adalah hasil dan dampak yang dirasakan. Produk yang dihasilkan dari dibangunnya aplikasi e-Master yakni data kepegawaian dan terdapat berbagai menu pelayanan yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja dengan syarat memiliki username dan password. Namun, hingga per 14 Januari 2020 diperoleh masih terdapat PNS yang belum melengkapi data kepegawaiannya. Data pegawai mencapai rata-rata 96.26%, artinya masih terdapat komponen data PNS yang belum sepenuhnya memiliki angka 100%. Dan jika dilihat dari menu layanan kepegawaian yang ada, BKD Provinsi Jawa Timur hingga tahun 2020 terus berkomitmen untuk memperbaiki dan menambah menu layanan agar pelayanan kepegawaian dapat dilakukan

secara efektif dan efisien. Sedangkan dampak yang diperoleh dari pelaksanaan e-Master menjadikan pelayanan yang lebih *paperless*. Namun, dalam pelaksanaan e-Master juga terdapat menu layanan kepegawaian yang belum dilaksanakan secara maksimal. Seperti layanan ijin belajar yang terkadang masih dilakukan secara manual.

2. Faktor pendukung dan penghambat evaluasi pelaksanaan sistem informasi e-master dalam meningkatkan pelayanan administrasi kepegawaian

a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung merupakan hal-hal yang menunjang selama kegiatan. Dalam proses pelaksanaan aplikasi e-Master terdapat faktor-faktor pendukung sehingga aplikasi tersebut dapat berjalan hingga saat ini. Faktor-faktor pendukung tersebut diantaranya:

1) Dasar hukum

Adanya dasar hukum dijadikan sebagai landasan dan memperkuat pelaksanaan aplikasi e-Master. Aplikasi e-Master memiliki dasar hukum berupa UU No. 5 Tahun 2014, PP No 11 tentang Kepegawaian, Pergub No. 29 tahun 2017 tentang SI ASN yang dijadikan landasan pelaksanaan serta sebuah amanat yang harus dilaksanakan.

2) SDM yang kompeten dalam penguasaan teknologi

SDM yang bertanggungjawab sebagai pengelola e-Master ditangani oleh pegawai yang memahami bidang IT. Sehingga SDM yang ada cukup *expert* untuk menangani pengolahan data.

3) Komitmen dalam pengembangan aplikasi e-Master

Adanya komitmen dari pihak BKD Jawa Timur selaku pencipta aplikasi e-Master yang terus menginginkan adanya pengembangan atau pembaruan aplikasi e-Master sebagai terobosan yang mempermudah pelayanan administrasi kepegawaian.

4) Meningkatnya kompetensi fasilitator

Pihak administrator juga selalu memperhatikan kompetensi dari pihak fasilitator yang beroran membantu jalannya aplikasi e-Master dengan mengadakan evaluasi secara rutin.

b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat merupakan hal-hal yang berpengaruh baik sedikit maupun banyak yang menjadi penghalang atau bahkan menghentikan tercapainya keberhasilan. Beberapa faktor penghambat selama pelaksanaan e-Master diantaranya:

1) Masih terdapat pegawai yang belum melek akan teknologi

Pegawai yang memiliki usia lanjut sehingga masih diperlukan pendampingan dalam mengoperasikan aplikasi e-Master.

2) PNS yang belum melengkapi data kepegawaian

Masih terdapat PNS yang belum melengkapi data kepegawaian sehingga sering kali menghambat dalam pemberian pelayanan kepegawaian karena yang menjadi salah satu syarat pemberian pelayanan adalah data pegawai yang lengkap.

3) Kurangnya programmer

Faktor penghambat bukan hanya berasal dari PNS namun juga berasal dari pihak BKD sendiri seperti programmer yang menangani aplikasi e-Master hanya satu sehingga penambahan menu layanan kepegawaian juga terhambat.

V.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Perlu adanya penambahan programmer dalam pembangunan e-Master agar menu pelayanan kepegawaian yang telah direncanakan dapat segera terealisasi. Selain menu-menu layanan baru yang dapat terealisasi, juga dapat segera merealisasi aplikasi e-Master yang dapat diakses melalui *android* dengan aplikasi yang dapat diunduh pada *playstore* dapat semakin cepat terealisasi. Dengan adanya penambahan programmer akan ada pembagian tugas sehingga diharapkan segera dapat menyempurnakan aplikasi e-Master.
2. Selain sosialisasi yang dilakukan administrator (BKD Provinsi Jawa Timur) kepada fasilitator (OPD/UPT) secara rutin, sebaiknya juga dibentuk TIM dari administrator untuk mengontrol pelaksanaan sosialisasi kepada pengguna e-Master yakni PNS secara langsung. Hal tersebut dimaksudkan agar PNS mengetahui kemudahan dan manfaat yang akan didapatkan jika selalu *up to date* akan data kepegawaian yang dimiliki.

3. Pelaksanaan aplikasi e-Master jika dilakukan secara bersamaan terutama di pagi hari terkadang masih terjadi *trouble*, sehingga diperlukan adanya penambahan *bandwidth*. Pihak BKD Provinsi Jawa Timur juga dapat memberikan pembagian jadwal terkait *updating* data pegawai kepada OPD/UPT dengan memberikan pembatasan waktu. Provinsi Jawa Timur memiliki 47 perangkat daerah, apabila terdapat pelaksanaan *updating* dan validasi data pegawai dapat diberikan pembagian waktu misalnya dibagi menjadi 3 sesi dengan pemberian waktu selama seminggu dalam setiap sesi. Sehingga dalam satu minggu hanya terdapat 15-16 perangkat daerah yang akan mengakses aplikasi e-Matster yang diharapkan dapat menanggulangi *trouble* karena banyaknya pegawai yang mengakses.
4. Aplikasi e-Master selama tiga tahun telah mendapatkan penghargaan secara berturut-turut. Oleh karena itu, BKD Provinsi Jawa Timur dapat memberikan pembelajaran dan pemantauan untuk membangun aplikasi serupa agar permasalahan kepegawaian dapat segera teratasi. Pembelajaran dan pemantauan pembuatan aplikasi tersebut dapat dimulai dari Badan Kepegawaian Daerah / Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia kota/kabupaten yang berada di Jawa Timur. Pemantauan dalam pembuatan aplikasi misalnya dalam hal penambahan fitur pelayanan harus dilakukan secara berkelanjutan agar aplikasi dapat segera digunakan secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Ananda, R., & Radida, T. (2017). *Pengantar Evaluasi Program Pendidikan*. Medan: Perdana Publishing

Anggara, S. (2016). *Administrasi Kepegawaian Negara*. Bandung: CV Pusaka Setia.

Arikunto, S., & Jabar, C. S. (2009). *Evaluasi Program Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Atmosudirjo, P. (1982). *Dasar-dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Aw, S. (2018). Evaluasi Program Desa Mandiri Informasi Berbasis Aplikasi Android Sistem Informasi Desa (Sifordes). *Informasi Kajian Ilmu Komunikasi*, II(3), 1-13.

Bastian, I. (2010). *Akuntansi Sektor Publik Suatu Pengantar Edisi Ketiga*. Jakarta: Erlangga.

Basuki, Yayuk; dkk. (2018). Tipologi Inovasi Sektor Publik (Inovasi Program SI-CAKEP) Di Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan. *Matra Pembaruan*, 207-216.

Bungin, B. (2013). *Metode Penelitian Sosial & Ekonomi: Format-format Kualitatif dan Kuantitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Cresswell, J. (2016). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Evaluasi Internal Program dan Kegiatan BKD Povinsi Jawa Timur 2018

Damardi, Damai; Sudikin. (2009). *Administrasi Publik*. Yogyakarta: LaskBang PRESSindo.

Darmawan, D., & Fauzi, K. (2013). *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.

Dunn, W. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Fauzi, A. (2019). *Evaluasi Kebijakan Sistem Mobile Kepegawaian Terintegrasi (SIMOKER) di Mojokerto*. Malang: Universitas Brawijaya.

Firmansyah, R. (2018). Inovasi Pelayanan E-Master Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur. *Fakultas Ilmu sosial dan Hukum Universitas Surabaya*, 1-7.

Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Laporan Tahunan Ombudsman 2019 Republik Indonesia

Mega, G. (2018). *Evaluasi Program Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Berbasis "Home Care" (studi Pada UPTD Puskesmas Turen Kabupaten Malang)*. Malang: Universitas Brawijaya.

Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mukhlisoh, A. (2018). *Evaluasi Program SAMSAT On The Spot (SOS) Dalam rangka Meningkatkan Pelayannya Kepada Wajib Pajak*. Malang: Universitas Brawijaya.

Peraturan Gubernur Nomor 29 Tahun 2017 Tentang Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara

Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 55 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur.

Prabowo, I. (2018). Inovasi Pelayanan Kepegawaian Melalui Aplikasi Sistem Informasi Mobile Kepegawaian Terintegrasi (SIMOKER) Berbasis Android di Badan Kepegawaian Daerah Kota Mojokerto.

Rochaety, R., Ridwan, F., & Setyowati, T. (2013). *Sistem Informasi Manajemen Edisi 2*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Rusyidi, Ananda; Rafida Tien. (2017). *Pengantar Evaluasi Program Pendidikan*. Medan: Perdana Publishing.

Siagian, S. (2008). *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela, L. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Soekarno, S. (2017, Februari 6). *Database Kepegawaian di Jatim Sudah Usang*. Dipetik Desember 1, 2019, dari Beritajatim.com: http://m.beritajatim.com/politik_pemerintahan/289325/database_kepegawaian_di_jatim_sudah_usang.html

Solicha, W. (2018). Penerapan E-Government Melalui E-Master. *Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Airlangga*, 1-13.

Sutrisno, E. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.

Tangkilisan, H. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo.

Taufiq, R. (2013). *Sistem Informasi Manjaemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Tjokroaminoto, B. (1990). *Perencanaan Pembangunan*. Jakarta: Haji Masagung.

Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia

Widoyoko, E. P. (2012). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Yin, R. (2009). *Studi Kasus: Desain dan Metode*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA PIHAK BKD PROVINSI JAWA TIMUR

No.	Fokus Penelitian	Pertanyaan
1.	Evaluasi Konteks	1. Apa yang melatarbelakangi dibuatnya aplikasi e-Master oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur? 2. Apakah tujuan utama dari aplikasi e-Master? 3. Siapa yang menjadi sasaran dari aplikasi e-Master? 4. Berapa besaran target yang dicanangkan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur dengan adanya aplikasi e-Master?
2.	Evaluasi Input	1. Menurut Bapak/Ibu bagaimana sumber daya aparatur yang menangani aplikasi e-Master? 2. Apakah jumlah aparatur yang ada saat ini sudah memenuhi kebutuhan dalam pelaksanaan aplikasi e-Master? 3. Apa saja sarana maupun prasarana yang dibutuhkan dalam menjalankan aplikasi e-Master? 4. Menurut Bapak/Ibu apakah sarana dan prasarana bagi pelaksanaan aplikasi e-Master sudah memadai? 5. Bagaimana bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur untuk mengenalkan aplikasi e-Master kepada masyarakat? 6. Apakah Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam pelaksanaan aplikasi e-Master? Jika iya, bagaimana bentuk kerjasama tersebut? 7. Bagaimana pembiayaan dari pelaksanaan aplikasi e-Master?

No.	Fokus Penelitian	Pertanyaan
3.	Evaluasi Proses	1. Bagaimana prosedur pengajuan pelayanan melalui aplikasi e-Master? 2. Bagaimana pelaksanaan aplikasi e-Master berlangsung?
4.	Evaluasi Produk	1. Menurut Anda apakah tujuan dari adanya aplikasi e-Master sudah tercapai? 2. Apakah hasil dari pelaksanaan aplikasi e-Master telah memenuhi target yang ditetapkan? 3. Bagaimana respon masyarakat (pegawai ASN) terhadap adanya aplikasi e-Master tersebut? 4. Seberapa besar kontribusi aplikasi e-Master terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi kepegawaian? 5. Bagaimana dampak pelaksanaan aplikasi e-Master terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi kepegawaian? 6. Apakah Badan Kepegawaian Daerah memiliki rencana untuk mengembangkan aplikasi tersebut untuk mempermudah pelayanan administrasi kepegawaian? Jika iya, apakah bentuk pengembangan tersebut?

PEDOMAN WAWANCARA PENGGUNA APLIKASI E-MASTER

1. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu dengan adanya aplikasi e-Master di Pemerintahan Provinsi Jawa Timur?
2. Apa manfaat yang Bapak/Ibu rasakan dengan adanya aplikasi e-Master tersebut?
3. Bagaimana harapan Bapak/Ibu kedepannya?

2. Logbook Penelitian

LOGBOOK PENELITIAN SKRIPSI FIA UB

NAMA : Binti Maratus Sholekah

NIM : 165030100111030

JUDUL PENELITIAN : Evaluasi Sistem Informasi E-Master Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepegawaian (Studi Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur)

No.	Tanggal	Kegiatan
1.	05/01/2020	Catatan: Mengantar surat ijin riset ke Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur Bukti Pendukung: Surat riset Dari Fakultas
2.	09/01/2020	Catatan: Follow up surat riset dan pemberian gambaran umum Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur dan sedikit gambaran mengenai e-Master Bukti Pendukung: Foto unit pelayanan administrasi kepegawaiaan BKD Provinsi Jawa Timur
3.	13/01/2020	Catatan: Disposisi surat riset dari Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur dan persetujuan pelaksanaan riset dan permintaan data Bukti Pendukung: Surat persetujuan ijin riset dan permintaan data

No.	Tanggal	Kegiatan
4.	13/01/2020	Catatan: Pelaksanaan wawancara dengan Bapak Dinar Andriyanto selaku Kasubbid Perencanaan dan formasi
		Bukti Pendukung: Formulir persetujuan informan
5.	13/01/2020	Catatan: Pelaksanaan wawancara dengan Bapak H. Winarno selaku Staf Data dan Informasi ASN
		Bukti Pendukung: Formulir persetujuan informan
6.	14/01/2020	Catatan: Pelaksanaan wawancara dengan Bapak Ahmad Haris Fuady selaku Staf Perencanaan Sistem Informasi Kepegawaian
		Bukti Pendukung: Formulir persetujuan informan
7.	14/01/2020	Catatan: Pelaksanaan wawancara dengan Bapak Angga Kurniawan selaku pengguna e-Master dari Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur
		Bukti Pendukung: Formulir persetujuan informan
8.	14/01/2020	Catatan: Pelaksanaan wawancara dengan Henny Lukmawati selaku pengguna e-Master Staf Analisis Kepegawaian Pelaksana Lanjutan dari Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jatim
		Bukti Pendukung: Formulir persetujuan informan
9.	16/01/2020	Catatan: Pelaksanaan wawancara dengan Soewurdi selaku pengguna e-Master Staf Kepegawaian – RSUD Soetomo Surabaya
		Bukti Pendukung: Formulir persetujuan informan

3. Formulir Persetujuan Informan



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia

Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227

http://fia.ub.ac.id

E-mail: fia@ub.ac.id

FORMULIR PERSETUJUAN SEBAGAI INFORMAN

EVALUASI PROGRAM E-MASTER DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN

(Studi Kasus Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur)

DANAR ANDRIYANTO, S. Soj. M.S.

[Nama]

d. Jemur Andayan: 1 No. 1 Surabaya.

[Alamat]

Kasubid Pencegahan & Formasi

[Posisi pekerjaan / Jabatan]

- Bebas memilih untuk berpartisipasi dalam penelitian ini dan memahami bahwa saya dapat menarik diri kapan saja.
- Setuju untuk mengizinkan pewawancara menggunakan perekam suara digital untuk membantu dalam penyediaan rekaman wawancara yang benar dan akurat.
- Penelitian ini sudah mendapatkan persetujuan; penelitian ini adalah bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis semata serta dapat dipertanggungjawabkan.
- Dengan ini informan setuju untuk berpartisipasi dalam studi penelitian ini.

Tanda Tangan

Tanggal

13 Januari 2022



**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia
Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227
http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

FORMULIR PERSETUJUAN SEBAGAI INFORMAN

**EVALUASI PROGRAM E-MASTER DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN
(Studi Kasus Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur)**

H. Winarno, ST

[Nama]

Bumi Sari Proja III /15 Surabaya Barat

[Alamat]

Staf Data dan Informasi ASN BKD

[Posisi pekerjaan / Jabatan]

- Bebas memilih untuk berpartisipasi dalam penelitian ini dan memahami bahwa saya dapat menarik diri kapan saja.
- Setuju untuk mengizinkan pewawancara menggunakan perekam suara digital untuk membantu dalam penyediaan rekaman wawancara yang benar dan akurat.
- Penelitian ini sudah mendapatkan persetujuan; penelitian ini adalah bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis semata serta dapat dipertanggungjawabkan.
- Dengan ini informan setuju untuk berpartisipasi dalam studi penelitian ini.

Tanda Tangan

:

13 - 01 - 2020

Tanggal

:



**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia

Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227

http://fia.ub.ac.id

E-mail: fia@ub.ac.id

FORMULIR PERSETUJUAN SEBAGAI INFORMAN

**EVALUASI PROGRAM E-MASTER DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN
(Studi Kasus Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur)**

Henny Lukmawati

[Nama]

Dinas pertanian dan ketahanan pangan provinsi Jatim.

[Alamat]

Analisis kepegawaian provinsi pelakrona Lanjutkan.

[Posisi pekerjaan / Jabatan]

- Bebas memilih untuk berpartisipasi dalam penelitian ini dan memahami bahwa saya dapat menarik diri kapan saja.
- Setuju untuk mengizinkan pewawancara menggunakan perekam suara digital untuk membantu dalam penyediaan rekaman wawancara yang benar dan akurat.
- Penelitian ini sudah mendapatkan persetujuan; penelitian ini adalah bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis semata serta dapat dipertanggungjawabkan.
- Dengan ini informan setuju untuk berpartisipasi dalam studi penelitian ini.

Tanda Tangan


: Henny Lukmawati

Tanggal

: 19 Januari 2019





**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia
Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227
http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

FORMULIR PERSETUJUAN SEBAGAI INFORMAN

**EVALUASI PROGRAM E-MASTER DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN
(Studi Kasus Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur)**

Angga Kurnawan
[Nama]

Jl. Ayan' no 268.
[Alamat]

Btd. PROU Jatim. sekretariat
[Posisi pekerjaan / Jabatan]

- Bebas memilih untuk berpartisipasi dalam penelitian ini dan memahami bahwa saya dapat menarik diri kapan saja.
- Setuju untuk mengizinkan pewawancara menggunakan perekam suara digital untuk membantu dalam penyediaan rekaman wawancara yang benar dan akurat.
- Penelitian ini sudah mendapatkan persetujuan; penelitian ini adalah bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis semata serta dapat dipertanggungjawabkan.
- Dengan ini informan setuju untuk berpartisipasi dalam studi penelitian ini.

Tanda Tangan

Angga Kurnawan

Tanggal

14 - 01 - 2020





**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia
Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227
http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

FORMULIR PERSETUJUAN SEBAGAI INFORMAN

**EVALUASI PROGRAM E-MASTER DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN
(Studi Kasus Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur)**

Ahmad Harris Furdy
[Nama]

Perum Mayasari BS-06 Sidoarjo
[Alamat]

PNS / Perancang Sistem Informasi Kepegawaian
[Posisi pekerjaan / Jabatan]

- Bebas memilih untuk berpartisipasi dalam penelitian ini dan memahami bahwa saya dapat menarik diri kapan saja.
- Setuju untuk mengizinkan pewawancara menggunakan perekam suara digital untuk membantu dalam penyediaan rekaman wawancara yang benar dan akurat.
- Penelitian ini sudah mendapatkan persetujuan; penelitian ini adalah bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis semata serta dapat dipertanggungjawabkan.
- Dengan ini informan setuju untuk berpartisipasi dalam studi penelitian ini.

Tanda Tangan : 

Tanggal : 14-01-2020





**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia
Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227
http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

FORMULIR PERSETUJUAN SEBAGAI INFORMAN

**EVALUASI PROGRAM E-MASTER DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN
(Studi Kasus Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur)**

SOEWIRDI

[Nama]

R.SUD. di. Soerama SGT

[Alamat]

Staf Kepegawaian

[Posisi pekerjaan / Jabatan]

- Bebas memilih untuk berpartisipasi dalam penelitian ini dan memahami bahwa saya dapat menarik diri kapan saja.
- Setuju untuk mengizinkan pewawancara menggunakan perekam suara digital untuk membantu dalam penyediaan rekaman wawancara yang benar dan akurat.
- Penelitian ini sudah mendapatkan persetujuan; penelitian ini adalah bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis semata serta dapat dipertanggungjawabkan.
- Dengan ini informan setuju untuk berpartisipasi dalam studi penelitian ini.

Tanda Tangan

: [Signature]

Tanggal

: 16-01-2020



4. Daftar Riwayat Hidup

I. KETERANGAN PERORANGAN

1	Nama lengkap	Binti Maratus Sholekah
2	NIM	165030100111030
3	Tempat tanggal lahir	Kediri, 17 Maret 1998
4	Jenis Kelamin	Perempuan
5	Agama	Islam
6	Telepon/HP	085 895 263 945
7	Email	maratusbinti7@gmail.com
8	Alamat	Domisili Desa Semanding, RT/RW 04/02, Kecamatan Pagu, Kabupaten Kediri
		Kost Jalan Mertojoyo Selatan Blok C Nomor 20, RT/RW:05/01, Kelurahan Merjosari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang

II. RIWAYAT PENDIDIKAN

Sekolah / Institusi	Jurusan	Periode
SMA Negeri 2 Pare – Kediri	Ilmu Pengetahuan Sosial	2013 - 2016
MTs Negeri 1 Pagu – Kediri		2010 - 2013

Sekolah / Institusi	Jurusan	Periode
SD Negeri Semanding Pagu – Kediri	-	2004 - 2010
TK Dharma Wanita – Desa Semanding	-	2002 - 2004

III. PENGALAMAN ORGANISASI

Organisasi	Divisi	Periode
Sanggar Seni Mahasiswa – FIA UB	Staf Pengembangan Sumber Daya Mahasiswa	2017
Badan Eksekutif Mahasiswa – FIA UB	Deputi Kerumahtanggaan	2018

5. Surat Riset Dari Fakultas



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
 Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia
 Telp. : +62-341-553737, 558914, 558226 Fax : +62-341-558227
 http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

Nomor : 16613/UN10.F03.11/PN/2019
 Lampiran : -
 Hal : Riset dan Permintaan Data

Kepada Yth. Kepala Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur
 Jalan Jemur Andayani No.1
 Kota Surabaya

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya memohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan kesempatan melakukan riset bagi mahasiswa:

Nama : Binti Maratus Sholekah
 Alamat : RT04/RW02, Ds. Semanding, Kec.Pagu, Kab.Kediri
 Jurusan : Administrasi Publik
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Judul : Evaluasi Program E-Master Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepegawaian (Studi Kasus Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur)
 Lokasi : Jalan Jemur Andayani No.1, Kota Surabaya
 Waktu : 6 Januari sampai dengan 30 April 2020

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Malang, 19 Desember 2019



Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D.
 NIP 19670217 199103 1 010

6. Surat Riset Dari Tempat Riset



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
 Jl. Jemur Andayani No. 1 Telp. (031) 8477404 , fax. (031) 8477551
SURABAYA

Surabaya, 13 Januari 2020

Nomor : 800/ 225 /204.1/2020

Sifat : Segera

Lampiran : -

Perihal : Persetujuan Ijin Riset dan
 Permintaan Data

Kepada

Yth. Sdr. Dekan Ketua Jurusan
 Administrasi Publik
 Universitas Brawijaya

Di

MALANG

Menindaklanjuti Surat Keterangan Penelitian Nomor :
 16613/UN10.F03.11/PN/2019 tanggal 19 Desember 2019 perihal
 Permohonan Izin Riset dan Permintaan Data a.n. Binti Maratus Sholekah,
 bersama ini diberitahukan dengan hormat bahwa pada prinsipnya kami
 dapat menyetujui untuk melakukan penelitian di Badan Kepegawaian
 Daerah Provinsi Jawa Timur tentang "Evaluasi Program E-Master dalam
 Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepegawaian (Studi Kasus Pada
 Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur)

Demikian untuk menjadikan maklum.

a.n. KEPALA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH
 PROVINSI JAWA TIMUR
 Plt. Sekretaris



Tembusan :

Yth. Bpk. Kepala BKD Prov. Jatim
 (sebagai laporan)

7. Fasilitator e-Master

No	Nama Fasilitator Aktif	NIP / NIPTT-PK
1.	Nurul Hidayat	214-11041981-042010-3797
2.	Rofiatul Adawiyah	208-19061985-062009-3848
3.	Indri Mariana	202-15041985-052010-3157
4.	Yanuar Arifin	202-03011986-012014-3413
5.	Frihasta Yogaswara	202230219910120153432
6.	Davita Hilmi Alandia	199305172019031012
7.	Riyan Syah Ekaprasetia	198905052014031003
8.	Shanti Saraswati.R	202301019900120143271
9.	Dikha Ronanda	19831223 201212 2 001
10.	Wena Kusharyanti	198101312011012006
11.	Triya Subakti	196503171990031013
12.	Tri Hartini	202280519740220052918
13.	Anneke Lutfi Witdayanti	202-08071991-012014-3082
14.	Evin Nasrullah	198807232015031003
15.	Mardika Dwi Putra	202160819900120143074
16.	Taufik Fajrin Irfandy	202180619910120189593
17.	Annisa Gama Widjaya	202080219890120133083
18.	Yuanida Andriana	202021119810620083150
19.	Dea Dwi Khayatri	202-22091991-012018-9595
20.	Nicha Asdewi Putri	202080119890220142901
21.	Dane Novariyanto	202-06111983-012012-3294

No	Nama Fasilitator Aktif	NIP / NIPTT-PK
22.	Moeh. Djamil	196511101994031010
23.	Astri Puspita	202070519860220153455
24.	Gesang Awan Suseno	202170219780120143364
25.	Danny Dwi Arianto	202-07011990-012014-3044
26.	Retno Widianingtyas	197711291997012001
27.	Akhmad Farid	202261119850520103042
28.	Rizky Mardianto	202-29031984 062007 2851
29.	Septian Rahmawanto	202 19091990 012014 3118
30.	Yudhi Arifin	197304072005011013
31.	Fikriya Shofiyah	19901202 201903 2 011
32.	Firman Susetio	198407142011011009
33.	Wijanarko	19691022 198903 1 005
34.	Lina Sandrawati	202180719850520103393
35.	Siti Muyassaroh	19730101 199803 2 003
36.	Radityafrandiansah Hidayat	202230819900120143421
37.	Annisa Gama Widjaya	202080219890120133983
38.	Joko Tri Maulana	19770503 200903 1 002
39.	Heru Janto	19731104 201001 1 002
40.	Umi Riyanti	196302021987031007
41.	Pristiwahyudi	197612212008011003
42.	Minanur Rohman	196905101999031013
43.	Gunawan Yudi Musyanto	19840526 201001 1 004
44.	Mohamad Hafidh Sutatak	19800319 201001 1 004
45.	Muh. Affanur	198003022010011005
46.	Adi Rizky	202-17021980-042009-2976
47.	Ria Kurniasari Utami	202100719880120123411
48.	Edi Agustanto	19660821 199003 1 009

No	Nama Fasilitator Aktif	NIP / NIPTT-PK
49.	Masrukhin	197306182008011006
50.	Djuniati	19680661988102001
51.	Galih Perwira Kusuma	199026112010101002
52.	M Ganda Kharisma	023091019900220188582
53.	Karyaning Asthiana	19620921 199203 2 004
54.	Zainal Muttaqin	198606012014031001
55.	Dayatri Sumiyarsih	197103281998032001
56.	Herni Sugiyanti	198607172005012001
57.	Moh. Aziz Al Basid	199003032010101001
58.	Helmy Eka Setiawan	198004042006041021
59.	Wagiran	19660803 198603 1 006
60.	Anita Dewi	198112252011012006
61.	Dewi Nur Azizah	-
62.	Pamuji Raharjo Wiyono	PTT
63.	Rully Busfikal Karmawan	-
64.	Tasam	196404231986031014
65.	Ahmad Bustanul Arifin	-
66.	Yatik Widiatiningsih	19820416 201406 2 004
67.	Kukuh Purnomo	197103092007011015
68.	Tasrum	198505132014071001
69.	Kuat Aryanto	197008192009021001
70.	Hariyanto	-
71.	Anang Santoso	198002232014061002
72.	Windi Eka Triatma	198205052010011001
73.	Andri Riyanto	-
74.	Sariyang Anugrah Dewanto	-
75.	Mohammad Nasirullah	197505082006041021
76.	Imam Safii	197307042007011009

No	Nama Fasilitator Aktif	NIP / NIPTT-PK
77.	Prasetyo Bagus Santoso	-
78.	Sugianto	197505052007011029
79.	Dwi Soenarti	197006232007012015
80.	Umiati	196612181988032007
81.	Joko Widodo	197910062008011014
82.	Suratmi	197902152008012013
83.	Maria Margareta	19790721 200701 2 010
84.	Fitrianto Nugroho	-
85.	Syamsudin	19830217 200701 1 002
86.	Bagus Nugroho	-
87.	Heruy Widodo	198108052008011008
88.	Mika Susiana	197706161999032001
89.	Siti Samsiatun	19811106 200701 2 003
90.	Sisyanto	197109292008011007
100.	Aditya Yuliansyah	-
101.	Ngadiman	19710128 200801 1 005
102.	Mudjiono	19640407 200112 1 001
103.	Mulyanto	196904062007011023
104.	Suroto	19801031 201001 1 004
105.	Sri Hartini	19740303 200312 2 005
106.	Supardik	197002021991031005
107.	Komarudin	19830703 201001 1 001
108.	Dhanik Dyah Warsita	198505162009012009
109.	Praptiah	196904112008012020
110.	Luluk Vitriyah	19820725 201001 2 005
111.	Endang Batasari	197302122007012010
112.	Dina Avriyanti	-
113.	Kartini Widyawati	19840421 200901 2 006

No	Nama Fasilitator Aktif	NIP / NIPTT-PK
114.	Ngungrum Silawati	-
115.	Supriono	19760823 200801 1 017
116.	Astri Damayanti	198501242010012006
117.	Agoes Daryono	196303042008011004
118.	Hafiluddin	198010052009031001
119.	Kusno	19650114 198503 1 004
120.	Eka Suciati	6841770671130132
121.	Any Tamami Khusnul Khotimah	19810511 201001 2 005
122.	Vina Ike Yulanda	198307272012122001
123.	Rosalinda Tri Wahyuni	199006212019032007
124.	Suminta	19800527 200812 1 001
125.	Edi Sulistyo	19790719 201408 1 002
126.	Achmad Choiron Fathoni	198409102019031003
127.	Marya Pramayanti	197003142002122002
128.	Elisa Fajar Diaz	197907312012122002
129.	Rb. Ach. Murtada	197207292005011005
130.	Heru Edi Santoso	19750505 201001 1 031
131.	Sri Edi Astuti	196701221992022002
132.	Isna Wahyu Ahdha	19700531 201001 2 001
133.	Herlinda Meiliana	19810515 201001 2 004
134.	Juariyah	197011282007012015
135.	Muhamad Irkham	197001081994031006
136.	Dyah Timuryanti	197511042005012004
137.	Agus Sugiyanto	197601212011011003
138.	Muhammad Yahya	19781109 200901 1 007
139.	Miratul Khasanah	197601062008012010
140.	Tommy Sumarno	19770215 200801 1 010

No	Nama Fasilitator Aktif	NIP / NIPTT-PK
141.	Suhermanto	19720424 200801 1 015
142.	Cresta Adi Priangga	-
143.	Hanggara Susanto	120-30051986-092017-9055
144.	Arrazi Rustam	19930713 201903 1 011
145.	Girindri Sugesti	120-02081993-092017-9058
146.	Mohamad Ihsan	120-05051971-072010-2455
147.	Gunawan Wicaksono Syuharyadi	120-13101994-092017-9089
148.	Sabrul Jamil	19660909 199302 1 001
149.	Ubaid Hidayatullah	120-19011993-092017-9073
150.	Anneke Chitra Ghianti	120-01011997-092017-9029
151.	Heru Sudjatmiko	196709031993031011
152.	Maya Mutia	19860302 201101 2 009
153.	Robi'in Efendi	198011252009011004
154.	Khamdan Alaik	199109232019031006
155.	Ikhwan Fanani Marwi	19811006 201503 1 001
156.	Mochamad Idris Sardi	19740420 199603 1 004
157.	Nurulia Palupiningtjas	19770311 201001 2 001
158.	Mipris Kusuma Dewi	102.6-30031989-122010-0589
159.	Yeni Dwi Ermawati	197806192003122009
160.	Mega Dwi Rutanto	102.6 25051987 022013 0761
161.	Elly Ratnaningsih	198203032006042029
162.	Tri Anofa	102.6-17101985-012011-0629
163.	Siti Fanatun Rosidah	102.7-21061991-012010-0334
164.	Diana Kitasari	197506212008012010
165.	April Hari Santoso	196704042007011027
166.	Amalia	19921014201903204
167.	Devi Surya Pratama	198809292011011007

No	Nama Fasilitator Aktif	NIP / NIPTT-PK
168.	R. Wenda Aprinta Priya Pratama	198904082019031015
169.	Hendro Yudisono	198606132010011001
170.	Yusup Afandi	103-08091989-012013-1852
171.	Denik Titik Pertamaningati	19691119 199103 2 003
172.	Bambang Darmono Andrianto	19781126 200801 1 004
173.	Emik Sri Wilujeng	1979012009012001
174.	Diki Anggoro Putra	19890920 201903 1 008
175.	Dilly Rahutama Putra	109 – 28031989 – 122011 – 3720
176.	Sofi Maulida	19780213 199803 2 001
177.	Wachid Abadi	197710232008011008
178.	Ervyl Mutiara Puspa Negari	116-17031993-102015-7477
179.	Fabian Arryfandi	6462757658200002
180.	Sabar Yartono	-
181.	Gambuh Yudho Asmoko	19700514 200701 1 013
182.	Arif Rahman Hakim	198201262009011005
183.	Saiful Maksun	196508021986021004
184.	Nasir Priyanto	196805121992031010
185.	Suprapti	197605122007012012
186.	Akhmad Isnadiyanto Sidik	198411122009031001
187.	Ika Nur Puji Lestari	198608162014062002
188.	Andik Siswoyo	19800801 200501 1 020
189.	Sigit Tri Wijayanto	198506092014021001
190.	Budi Santosa	197311222006041004
191.	Lilin Mei Erlina	19710514 2007 01 2 014

No	Nama Fasilitator Aktif	NIP / NIPTT-PK
192.	Darsono	19630611 199512 1 002
193.	Tri Andayani	197502062007012013
194.	Deni Kristanto	101-13121987-122017-9497
195.	Diah Mardiana	198303172014082002
196.	Fachrul Anam	19820206 200501 1 006
197.	Agus Yulianto	197807262007011006
198.	Imam Kambali	101050719800120111234
199.	Moh. Shodiq	19820616 201001 1 009
200.	Kamto	19810924 200801 1 014
201.	Prayitno	196501071986031012
202.	Suklin	197209062008011012
203.	Syaiful Anam	198102112008011012
204.	Karsono	196501171986021004
205.	Khoirul Eksan	198007082009011005
206.	Yusi Kurniawati	197506122009012001
207.	Kolik Khamdi	197910312007011006
208.	Puspitasari	-
209.	Imam Basuki	196711252008011004
210.	Hendro Handoko	101-10051979-122017-9495
211.	Masbahur Roziqi	198908242019031008
212.	Jaka Kambali	196304201986021005
213.	Pujiati	197706192008012016
214.	Noenin Bawarti S	19801103 201406 2 001
215.	Agus Christianto	196912231991021001
216.	Moh Ali Ridlo	198102122010011002
217.	Iandarwati	197109242010012001
218.	Joko Pramono	196509012006041005
219.	Gunawan	19640208 200801 1 003

No	Nama Fasilitator Aktif	NIP / NIPTT-PK
220.	Sutiyono	196903151992021002
221.	Untung Pujiono	19630715 198512 1 002
222.	Retna Eri Ariani	19670925 198803 2 009
223.	Ependi Taufik	113-07111984-122011-1480
224.	Ribut Farida	19800708 201001 2 005
225.	Pujianto	196708092007011019
226.	Mujiono	19771122 199602 1 001
227.	Basuki	196306182007011005
228.	Tarimo	19691128 200801 1 007
229.	Donny Hardiono Baroto	113-06111990-122011-1491
230.	Rudy Purwanto	19681121 199403 1 007
231.	Vivi Kristyowati	19760926 201001 2 002
232.	Sutrisno	19710228 201001 1 002
233.	Wawan Wahyu Widodo	19821112 201101 1 013
234.	Wiludjeng Djoko Susilo	196908291992031006
235.	Ali Winarto	196605251994031009
236.	Anik Martizah	197003171989102001
237.	Sumaji	197105152007011014
238.	Warsito	197006192007011015
239.	Wiwin Riyatin	19751012 201001 2 006
240.	Sis Dwi Ari	19730511 199803 2 009
241.	Vira A. Setiarini	1987091420111012018
242.	Purbo Agung Cahyono	125-08071991-012012-2696
243.	Jajuk Srihartini	196711301994032004
244.	Agung Setyabudi Laksono	1988062920111011001
245.	Insan Agung Anugerah	119-30111988-072011-3698
246.	M. Alib Fahrudin	19790901 201001 1 005
247.	Siti Rofingatin	19790211 200501 2 001

No	Nama Fasilitator Aktif	NIP / NIPTT-PK
248.	Nanang Agus Prayitno	197409032010011001
249.	Iwan Darmawan	110-27091978-012011-2258
250.	Fatikhul Karim	198710262010011004
251.	Alief Cahyo Pitoyo	19941101 201903 1 008
252.	Nur Khayati	199110192019032013
253.	Arum Putri Iswanti	110 22081993 012018 9566
254.	Elpriska Pranadita	1103003 199901 2019 2979
255.	Trias Ari Wicaksono	197307042003121001
256.	Moh Dadang Halimi Yusuf	110-02091993-012019-2631
257.	Sudarno	110 28111980 012013 2280
258.	Hariyanto	196702192005011001
259.	Tommy Harsetiawan	110060119820620102238
260.	Karunia Dian Puspita	19830315 201403 2 003
261.	Arief Hadiyanto	105-24031978-012009-2205
262.	Sururin Nasikhah	198305042015032002
263.	Trianto	122-02091985-102018-1006
264.	Mashudi	122270419860320112351
265.	Mahdi Selomashar	198801212011011004
266.	Ajis Muslim	198206132014031002
267.	Yudi Hartoyo	198504272014031001
268.	Drh Agni Waruna Kuwerawati	19870911 201503 2 003
269.	Ahmad Zarkasi Efendi	198606162012121001
270.	Brian Madityawan	199012192019031007
271.	Sumarni	196403201985031003
272.	Sitti Zainiyah	196912131994032009
273.	Dwi Agustin Febrianti	19800817 201212 2 006
274.	M. Rachma E	103050519900720188446

No	Nama Fasilitator Aktif	NIP / NIPTT-PK
275.	Prihasdiani Lestari	103-05011988-122017-9470
276.	Sismini	19640310 198503 2 005
277.	Dwi Poernomo	196412302006041005
278.	Eko Wahyudianto	-
279.	R.Ach.Taufik Budianto	19630219 198609 1 001
280.	Mochamad Riduwan	197812022009011004
281.	Y. Dwiyanto	197408152009011005
282.	Ineke Agustini	197708112009012004
283.	Srimilah Ningsih	197507252010012001
284.	Wiyoto	196701092007011012
285.	Sarmi Tandibua'	198404262010012020
286.	Novie Suryaningtyas	107-06111992-012012-1070
287.	Eko Setiawan	19781001 200901 1 008
288.	Agung Prangwardani	198008112010011005
289.	Agus Hernawan	19700828 200701 1 020
290.	Yusi Yusriah	196503201991022002
291.	Eko Hadi Iswanto	19830421 200901 1 005
292.	Ari Nugroho	19720202 201001 1 005
293.	Rokhmad Jupri	196307241989101001
294.	Syamsul Bahri	196507192007011010
295.	Eko Wahyu Herdiyanto	107-10101987-012009-1047
296.	Junathan Jehuzua.S	19791129 200901 1 001
297.	Rp Moh. Nurul Adikara	198603132010011003
298.	Ali Mudhakir	197301071997021001
299.	Anis Anggraini	197105212008012005
300.	Muhamad Yusuf	198005191999121002
301.	Nita Eka Purnamasari	107-07031990-082015-7453
302.	Akhmad Syahril Adhim	19880823 201101 1 008

No	Nama Fasilitator Aktif	NIP / NIPTT-PK
303.	Suwarno	196712201989011003
304.	Khoirul Huda	198202042010011004
305.	Rp Mohammad Nurullah Adikara	198603132010101003
306.	Zainal Ngabidin	19730327 200901 1 002
307.	Samsul Arif	19660622 198909 1 001
308.	Fatimatus Sholikha	198205102012122002
309.	Lilik Dwi Lestari	19761129 201001 2 002
310.	Dwi Kristiawan	19810324 201001 1 005
311.	Nurkholis	107-25051979-012011-0902
312.	Lilie Sunariyatin	196405311993032003
313.	Sitisulaechah	197004131998032001
314.	M. Ramli	196311241990111001
315.	Wahyu Listyawati	19800801 201001 2 002
316.	Dadus Putro Alam	107-04041990-022018-9695
317.	Drajat Suhartono	197109112007011012
318.	Kukuh Pranadi	107-29021980-012006-0946
319.	Bambang Sutrisno	196502052007011019
320.	Cahyani Indah Triani	108090819871120179324
321.	Ambar Prambudy Laksono	199011222012121001
322.	Emi Dwi Wulandari	108050819820620101573
323.	Reza Aulia Yuliawan	108010719830120071604
324.	Andi Kurnianto	198410092012121001
325.	Adityo Dwi Prakoso	199002012012121001
326.	Maftukah	197908252009012001
327.	Krisna Kurniawan	198602132012121001
328.	Ali Munawan Hasim	198409222014031001
329.	Widayati	196511221991092001

No	Nama Fasilitator Aktif	NIP / NIPTT-PK
330.	Dwi Lestari	108010719920420178740
331.	Oktavianto	196510011987031014
332.	Mariyono	197212302007011013
333.	Herdian Cahyaningrum	198906182012122001
334.	Dwi Ermawati	198227072010013002
335.	Moh. Mazjidi	196708221996031001
336.	Dulatip	197109042008011005
337.	Nur Hidayat	197307212007011009
338.	Urip Heru Baskoro	197729112010011002
339.	Siti Khasanah	196504052007012014
340.	Putri Anindita Ayuningrum	091119860620101557
341.	Fery Hariyanto	198202102010011006
342.	Kamarudin	197507171998031006
343.	Dannang Tri Kuncoro	108-28061993-112016-8104
344.	Priyo Budiarto	101.13021989.122017.9514
345.	Danny Cahyadi Isdiantoro	19750424 201001 1 002
346.	Rully Asmijanto	196806201989031007
347.	Yohan Kukuh Jatmiko	197411231999031003
348.	R Yani Ayom Witjaksono	19650603 199103 1 010
349.	Bambang Sujarwa	19650512 2007 01 1 017
350.	Darwati	196307052009012001
351.	Joko Wibowo	19681128 2010001 1001
352.	Sumarlin	19621812 199202 1001
353.	Sandi Krisdian Ptasetiyo	113-08121985-122011-1490
354.	Santosa	19710220 199602 1001
355.	Sudarmanto	196606161987121001
356.	Puji Irianto	197010062009011003
357.	Priyanto	19681007200701023

No	Nama Fasilitator Aktif	NIP / NIPTT-PK
358.	Siswanto	19700112201001 1 004
359.	Purnomo	196507072007011032
360.	Andri Pramono	104-04091988-122011-148
361.	Soni Rustanto	197002221994031008
362.	Dwi Purwantono	196607132010011001
363.	Arif Setya Budi	113-19051993-122011-1481
364.	Trijono	196310232007011013
365.	Iput Setiawan	113-28071992-122011-1494
366.	Renny Aprilyanti	19660422 199203 2 005
367.	Yuswadi	196607201987111001
368.	Subari	19670522 1994031006
369.	Suwarno	196405242010011001
370.	Sumarna	197206032010011002
371.	Yuningsih	197906212012122001
372.	Setiyo Hernowo	197011042009011001
373.	Fahmi Purnawati	197411092006042015
374.	Intan Margaretah	103210919901220179445
375.	Iwan Siswanto	197001262008011004
376.	Sri Indarsih	19650108 198703 2 005
377.	Septian Maharani	103-20091988-072018-8014
378.	Aris Setyadi	19810602 201001 1 006
379.	Irwan Sugiarto	197709102009011002
380.	Bramanto Wisynu Wardhana	060141119820120173707
381.	Ahmad Fauzi	197807032010011004
382.	Suharno	197512312008011009
383.	Sulistiyantri	19731222 200701 2 011
384.	Alifah Ina Iya	1982042008012006

No	Nama Fasilitator Aktif	NIP / NIPTT-PK
385.	Ari Windu Astitis	198111012010012013
386.	Darmuji Harsono	19750123 200801 1 004
387.	Erna Tiyasminningrum	198104162005012015
388.	Siti Mufaizatin Afifah	198009292005012016
389.	Ida Mayasari	19730805 200701 2 010
390.	Wahyu Hartawan	197303152006041012
391.	Adi Suprpto	19810405 200801 1 006
392.	Endah Pratiwi	19790410 201001 2 002
393.	Agus Supriyanto	19820606 200801 1 006
394.	Etik Purwati	-
395.	Moch. Mardani Sulistyono	022-14041996-012020-9652
396.	Feni Puji Utami	198601292005012002
397.	Yosita Mayka Kusumawati	19850501 201101 2 015
398.	Dra. KHODIAH	19650705 198603 2 023
399.	Lusi Nur Ilawati	20112001
400.	Yuli Fatmaning Ayu	198607142014062002
401.	Aristya Kumala	19861211 201502 2 001
402.	Anjar Rochaniah	-
403.	Melisa Damayanti Putri Alasta	-
404.	Indri Istiqom Irawati	-
405.	Tri Widiyanto	19750327200901002
406.	Sandra Kartika Sari	-
407.	Bramanto	3104
408.	Ahmad Zaenuri	19789702 200802 1 008
409.	Sigit Purwanto	0937754657200012
410.	Nur Jannah	-
411.	Yudono Wahyu Sembodo	198011182009011001

No	Nama Fasilitator Aktif	NIP / NIPTT-PK
412.	Nenek Winarsih	196612122007012018
413.	Fras Sastya	991 034 006
414.	Tamthawi Jauhari	197505252009031002
415.	Handar Wijayanto	00
416.	Suliono	198407292014061002
417.	Deddy Kurniawan	123456
418.	Suparfi	-
419.	Subaidah	-
420.	Maskur	-
421.	Faisal Achmad	-
422.	Doddy Yanuar Aryanto	198101242009031001
423.	Moch Chusni Subiyantoro	1964
424.	Budi Maryoto	1986
425.	Endang Susilorini	196406161986032016
426.	Nanung Ashari	198103142014061003
427.	Andriyan Pujiyantoro	-
428.	Bangkit Demi Karisma	PTT
429.	Ery Budiasih	-
430.	Much Tohari	197205071998031008
431.	Dahlia Dhita Kumala Putri	-
432.	Cholis Wahyudi	-
433.	Bomantoro Ponco Putro	-
434.	Agung Wibowo	-
435.	Dicky Chitra Lesmana	-
436.	Rudiyanto	-
437.	Supardi	19630411 w198903 1 004
438.	Ahmad Prayoga	-
439.	Fitri Nurhayati	-

No	Nama Fasilitator Aktif	NIP / NIPTT-PK
440.	Sudarmo	PEGAWAI TIDAK TETAP
441.	Suparno	197009272007011020
442.	Sartono	197806132009011001
443.	Ahmad Hari Purwoko	198401072009031002
444.	Tri Indra Kurniawan	198209172009031005
445.	Ahmad Nafis Syahrani	-
446.	Aulia Akbar Ramadhani	-
447.	Mustakim	-
448.	Fery Alfianto	-
449.	Cici Maziyah	-
450.	Tinus Yunis Harti	197506262007012015
451.	Samsu	-
452.	Rohman Yudiyanto	196901062007011027
453.	Mohammad Yusuf	198106072011011012
454.	Gunawan	-
456.	Feri Dedy Sancoko	-
457.	Endang Wahyuning Lestari	197904132008012013
458.	Elly Nilawati	-
459.	Ahmad Prayogs	-
460.	Taufik Hidayah	-
461.	Agus Hariyanto	-
462.	Asep Khaman Zakhah	-
463.	Daffid Ari Wirmadi	PTT-PK
464.	Mokhammad Rasyidi	-
465.	Nandy Hariyananda	-
466.	Hariyadi	196702031989031009
467.	Suci Ramayani	-
468.	Kholilur Rahman	-

No	Nama Fasilitator Aktif	NIP / NIPTT-PK
469.	Yulli Firawati	197905272008012018
470.	Tarnis Agung Wibowo	20081012
471.	Nanik Nurani	PTT-PK
472.	Lisfian Zul Kardika	-
473.	Hari Kurniawan	19850428 201101 1 011
474.	Suprpto	196307122009011004
475.	Asyariyanto	120120519860920179077
476.	Moh. Waqid	122-10071992-08201-89643
477.	Wiwik Nurcayo Widhi Anggraini	202181019820120123148
478.	Suyadi	19700322 199310 1 002
479.	Sujiono	19651401 199903 1 003

8. Dokumentasi Penelitian



Unit pelayanan administrasi kepegawaiaan BKD Provinsi Jawa Timur



Wawancara dengan Bapak Dinar Andriyanto, S.Sos., M.Si selaku Kasubbid

Perencanaan dan Formasi



Absensi pada Sosialisasi e-Master di Madiun pada 26 September 2019



Sosialisasi e-Master 26-27 september 2019



Rapat evaluasi dan validasi data ASN tahun 2019