PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, Vol. 1 No. 2, Juli (2021)
e-ISSN: 2797-0469

EVALUASI LAYANAN KEPEGAWAIAN PADA APLIKASI E-MASTER UNTUK TENAGA KEPENDIDIKAN (Studi pada Cabang Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur Wilayah Sidoarjo - Kota Surabaya)

Diska Paras Ayu
Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Indonesia
diskaparas94@gmail.com

Supri Hartono
Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Indonesia
suprihartono@gmail.com

Anggraeny Puspaningtyas
Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Indonesia
anggraenypuspa@untag-sby.ac.id

ABSTRACT

Effective and efficient services in today's era cannot be separated from the role of information technology. The implementation of e-Government has become a necessity for an agency to accelerate access and service acceleration. One of them is on BKD Provinsi Jawa Timur that made the eMaster application to bridge staffing services for all ASN in East Java Province. It can't be separated from the teachers and education staff who have just become part of the staffing system at eMaster in 2017. The purpose of this study was to evaluate staffing services on the eMaster application for education personnel in the city of Surabaya. The research method used is descriptive qualitative with data collection through observation and interviews with several eMaster application facilitators at the branch office level and school level. Combining e-Government evaluation theory according to Mason (1978) with public service standards according to Law Number 25 of 2008 concerning public services. The results of this study indicate that the indicators in the evaluation of e-Government include user factors, satisfaction and usability have been applied with several public service standards that have been completed. Furthermore, it is analyzed using the evaluation theory of William. N. Dunn which includes effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness and accuracy. In conclusion, the evaluation of eMaster application services for education personnel has been effective. However, there are some things that need to be addressed in terms of users, both facilitators and the ASN itself.

Keywords: *Public services, E-Government, public service evaluation, eMaster application, Surabaya City Education Personnel*

PENDAHULUAN

Pemerintah saat ini tengah melakukan perbaikan dalam proses pelayanan baik untuk publik maupun internal intansi yang dikelola. Bentuk pelayanan yang diberikan berbagai macam yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat di era masa kini. Kecepatan layanan merupakan faktor utama untuk menilai kinerja sebuah instansi pemerintah dianggap baik atau tidak. Layanan yang efektif dan efisien di era masa kini tidak lepas dari peran teknologi informasi. Memang tidak dapat dipungkiri bahwa kehadiran teknologi informasi sudah menjadi sumber daya utama untuk meningkatkan daya saing serta pelayanan yang optimal. (Kodarisman & Nugroho, 2013)

Pelaksanaan e-government sudah menjadi keharusan bagi sebuah instansi untuk mempercepat akses dan percepatan pelayanan. Sistem e-government sangat penting untuk pengembangan umat manusia dan pencapaian tujuan pembangunan. Menurut Kementrian Komunikasi dan Informatika, bahwa E-government adalah aplikasi teknologi informasi berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah ke masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha, dan lembaga-lembaga lainnya secara online. E-Government atau electronic government merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk memperluas akses dan juga pelayanan pemerintah untuk kemaslahatan masyarakat, pebisnis, aparat pemerintah sendiri dan pemangku kepentingan yang lain. (Srivastava & Teo, 2007)

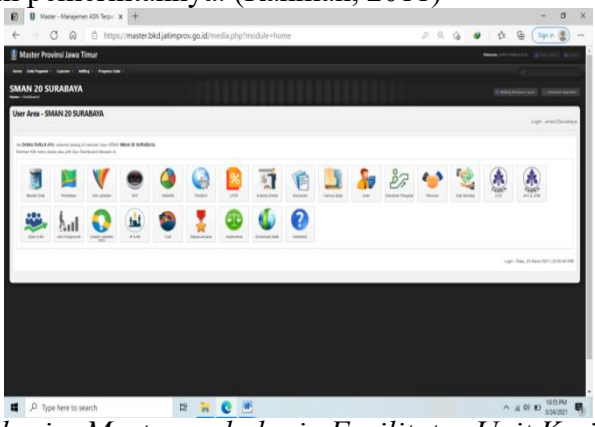
Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu instansi yang menerapkan e-government dengan diluncurkannya aplikasi Manajamen ASN Terpadu (MASTER) yang rilis sejak tahun 2016 sebagai media pemutakhiran data pegawai. Hal ini untuk mengimplementasi Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2016, tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah yang terjadi perubahan Struktur Organisasi dan Tata Kerja. (Timur, 2017). Adapun implementasi pada lingkungan Dinas Pendidikan dimulai pada tahun 2017, sejak terjadinya pelimpahan wewenang Pemerintah daerah kepada Pemerintah Provinsi berdasarkan UU No. 23 Tahun 2014. Akibat kebijakan tersebut, lembaga pendidikan menengah atas dan kejuruan yang semula di bawah naungan Pemerintah Kota harus berlimpah di bawah naungan Pemerintah Provinsi. Oleh karena itu, seluruh ASN Tenaga Kependidikan yang menjadi imbas dari kebijakan tersebut diharuskan segera menyesuaikan diri mengikuti aturan untuk memutakhirkan data kepegawaiannya di aplikasi e-Master.

Aplikasi e-Master menyediakan beberapa menu yang dapat digunakan sebagai wadah para ASN untuk melakukan proses layanan kepegawaian. Dilengkapi pula menu yang berfungsi sebagai database dan arsip digital data perorangan. Sehingga kapanpun dan dimanapun ASN berada dapat mengakses data mereka melalui aplikasi e-Master ini. Menurut Nurcholis, Kepala BKD Provinsi Jawa Timur (Jatim, 2013) mengutarakan bahwa "sekitar 7.024 ASN berhasil dilayani proses kenaikan pangkatnya selama periode April 2020 dan sebanyak 405 pegawai telah dilayani proses pengajuan pensiunnya". Selain untuk layanan kepegawaian, aplikasi ini juga menjadi kendali pimpinan untuk menilai kinerja bawahan melalui menu Sasaran Kinerja Pegawai, di mana setiap ASN

wajib membuat rencana kerja selama setahun dan merealisasikannya pada tiap bulan. Akan tetapi, setiap ada kebijakan baru tidak lepas dari kendala yang terjadi seperti kurang meratanya proses sosialisasi perubahan menu-menu baru kepada seluruh ASN, kemampuan teknologi yang kurang pada sebagian pegawai yang berusia lanjut, kondisi server aplikasi dan kendala teknis lainnya. Pada proses pemutakhiran data misal, masih banyak ditemukan kelengkapan dokumen yang kurang jelas hasil scannya. Selain itu, pada beberapa kasus masih diperlukan pemberkasan untuk usulan pensiun pegawai yang telah dituangkan dalam informasi layanan di website BKD Provinsi Jawa Timur. Padahal dalam aplikasi e-Master sudah ada menu untuk usulan pensiun tersebut tanpa perlu melakukan pemberkasan lagi.

Bagi ASN tenaga kependidikan kendala tersebut sering dirasakan mengingat mereka merupakan struktur paling bawah dalam Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Keterlambatan informasi pembaruan data dan implementasi kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur tidak bisa langsung diterima oleh lembaga satuan pendidikan. Tenaga kependidikan selalu terlambat dalam melaksanakan implementasi kebijakan baru dari atasan. Salah satunya dengan kebijakan pembuatan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) yang harus dikerjakan melalui aplikasi e-Master ini. Seluruh ASN di OPD sudah lebih dahulu melaksanakan kebijakan tersebut sejak awal tahun 2019. Sedangkan ASN di lembaga pendidikan, utamanya Guru baru melaksanakan kebijakan tersebut pada akhir tahun 2020.

Dengan adanya berbagai masalah dan hambatan yang dihadapi dalam penggunaan aplikasi e-Master ini khususnya oleh tenaga kependidikan, maka peneliti akan mencoba menganalisis evaluasi pelaksanaan layanan aplikasi e-Master ini dengan menggali data lebih dalam. Evaluasi ini penting dilakukan untuk mempelajari respon atau umpan balik dari pengguna sistem e-government. Aplikasi e-Master ini merupakan salah satu bentuk implementasi e-Gov berjenis G2G Government to Government yang dikhususkan untuk G2E Government to Employees. Penelitian ini secara lebih khusus dilakukan di pemerintah daerah yang mempunyai sistem online yang memungkinkan pengguna berinteraksi secara langsung dengan pemerintahnya. (Rahman, 2011)



Gambar 1. *Aplikasi e-Master pada login Fasilitator Unit Kerja*
Sumber: *https://master.bkd.jatimprov.go.id/fasilitator (diakses tanggal 24 Maret 2021)*

KAJIAN LITERATUR

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu wujud kinerja birokrasi dalam mewujudkan tujuan sebuah organisasi. Seorang administrator dalam melaksanakan tugasnya di pemerintahan wajib untuk memiliki sifat dan jiwa melayani. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Sedangkan Berdasarkan (*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003*, n.d.), definisi dari pelayanan umum adalah:

> "Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan."(Online, n.d.)

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut (Wasistiono, 2001) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Menurut (Hardiyansyah, 2018) pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan. Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu : organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yakni Pemerintah/Pemerintah Daerah, penerima layanan (publik/pelanggan) yakni orang yang berkepentingan, dan kepuasan yang diberikan oleh penerima layanan. Ketiga unsur tersebut harus saling melengkapi guna tercapainya tujuan organisasi publik yakni memberikan pelayanan prima dan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Sehingga akan tercipta hubungan yang baik atara pemerintah dan publik baik masyarakat maupun internal organisasi.

Standar Pelayanan Publik

Pada proses pelayanan publik diperlukan adanya standar pelayanan yang digunakan sebagai pedoman dalam menilai sebuah kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan. Standar pelayanan merupakan sebuah ukuran yang dibakukan dan menjadi pedoman yang wajib untuk dilaksanakan. Pedoman ini baik bagi penyelenggara pelayanan maupun penerima pelayanan dapat menjadi standar penilaian dan tolak ukur atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun sebuah standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diberikan. Selain itu perlu mempertimbagkan pula kebutuhan dann kondisi lingkungan. Dalam proses pembuatan standar pelayanan perlu melibatkan masyarakat dan/atau aparat pemerintah agar memperoleh kritik dan saran, membangun kepedulian dan komitmen guna peningkatan kualitas pelayanan.

Standar Pelayanan Publik menurut (*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003*, n.d.), sekurang-kurangnya meliputi:

a.Prosedur pelayanan;
b.Waktu Penyelesaian;
c.Biaya Pelayanan;
d.Produk Pelayanan;
e.Sarana dan Prasarana;
f.Kompetensi petugas pelayanan;

Untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

a.Dasar Hukum
b.Persyaratan;
c.Prosedur pelayanan;
d.Waktu Penyelesaian;
e.Biaya Pelayanan;
f.Produk Pelayanan;
g.Sarana dan Prasarana;
h.Kompetensi petugas pelayanan;
i.Pengawasan intern;
j.Pengawasan extern;
k.Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
l.Jaminan pelayanan

Penerapan e-Government dalam Pelayanan Publik

Sejak diberlakukannya reinventing government yang berkembang mulai tahun 1980an, fokus pemerintahan bergeser dari yang sebelumnya berorientasi ke dalam (inward looking) ke pemerintahan yang berorientasi ke luar (outward looking) dengan memperhatikan kebutuhan stakeholder atau pemangku kepentingan, khususnya pengguna jasa dalam hal ini adalah publik. Akan tetapi dalam penerapannya mengalami hambatan seperti kurangnya biaya, upaya dan waktu yang tidak sedikit, serta kurangnya partisipasi masyarakat yang enggan terlibat aktif. Sehingga dalam upaya mengurangi hambatan tersebut diperlukan adanya peran teknologi informasi. Pada era 1980an, TIK, khususnya internet berperan penting dalam meningkatkan efisiensi operasional pemerintahan dan meningkatkan kualitas komunikasi internal pemerintahan (Norris & Kraemer, 1996)

Sistem pemerintahan yang menggunakan internet serta penggunaan sistem informasi untuk sistem pemerintahan merupakan arti dari e-government. Sedangkan menurut World Bank, pengertian e-government adalah :

> "Is a modern sistem adopted by the governments using the inter Net andthe internet link institutions together, and link different services to private organizations and the general public, and the development of information accessible to individuals."

Tujuan diterapkannya E-Gov antara lain sebagai upaya mengembangkan penyelenggaraan kepemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam

rangka meningkatkan kualitas layanan public secara efektif dan efisien. Selain itu juga berfungsi sebagai penggunaan teknologi informasi oleh kantor pemerintahan untuk pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, dunia usaha dan untuk memfasilitasi kerja sama antar institusi pemerintah. E-Gov juga merupakan impelementasi dari penerapan Good Governance yang bertujuan dalam pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan public. Baik dalam pembentukan hubungan yang interaktif e-Gov juga bertujuan menciptakan pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang baik.

Pemerintah di Indonesia saat ini sebagian besar telah menerapkan sistem e-government dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah daerah juga sebagian besar telah menerapkan pada internal organisasi yang biasa disebut dengan G2G-Government to Government dan G2E Government to Employees. Beberapa pemerintah daerah, departemen dan badan-badan pemerintah juga sudah mulai menyiapkan situs untuk berinteraksi dengan pemangku kepentingan atau stakeholders (G2C Government to Citizens dan G2B Government to Business). Bentuk lain dari egovernment adalah pelayanan terpadu atau one stop service, atau juga sering juga disebut pelayanan satu atap. Pada dasarnya pelayanan satu atap adalah layanan terpadu yang disediakan oleh lembaga fungsional pemerintah untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan para penggunanya (Ho, 2002)

Evaluasi Kesuksesan *E-Government*

Pengertian evaluasi dalam kamus besar bahasa Indonesia berarti penilaian; hasil. Menurut (Bryan et al., 1987) bahwa "evaluasi adalah upaya untuk mendokumentasi dan melakukan penilaian tentang apa yang terjadi dan juga mengapa hal itu terjadi, evaluasi yang paling sederhana adalah mengumpulkan informasi tentang keadaan sebelum dan sesudah pelaksanaan suatu program/rencana". Evaluasi Standar Pelayanan merupakan kumpulan aktivitas memberikan penilaian dengan mengomparasikan kondisi sebelum dan sesudah penerapan standar pelayanan. Dan hasilnya digunakan untuk perbaikan demi peningkatan kualitas pelayanan dan mencari inovasi-inovasi yang berkelanjutan. (Khozin & Nugraha, 2020)

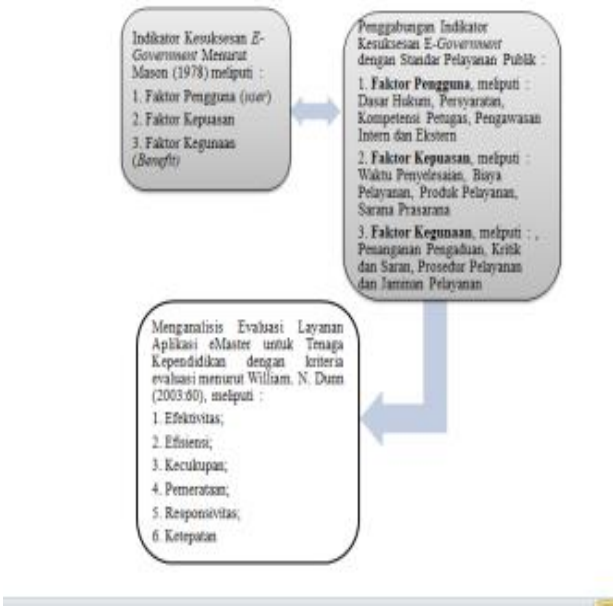
Harus diakui bahwa menentukan dan mengukur kesuksesan suatu sistem bukanlah suatu hal yang mudah. Apalagi mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi, dimana keluarannya bersifat intangible. (Rahman, 2011) Menurut (Mason, 1978) bahwa kriteria-kriteria yang dinyatakan dalam evaluasi kesuksesan e-government lebih merujuk pada aspek influence atau pengaruh. Hal ini karena penelitian ini lebih menekankan pada evaluasi dari sisi pengguna sistem. Evaluasi dari sisi pengguna atau sisi demand sangat penting mengingat bahwa penelitian-penelitian yang berkaitan dengan hal ini masih sangat kurang (Gould et al., 2010). Sehingga factor pengguna merupakan indicator pertama dalam menentukan kesuksesan evaluasi sistem.

Indikator kedua yang digunakan dalam penelitian ini adalah factor kepuasan pada sistem e-Gov yang diharapkan sesuai dengan ekspektasi pengguna pelayanan. Selanjutnya indicator ketiga adalah manfaat yang diperoleh atau dirasakan pengguna. Hal ini merupakan indicator utama karena dengan adanya manfaat yang dirasakan menjadi bukti bahwa sebuah sistem informasi sudah memberikan dampak positif. Maka dalam hal ini, peneliti akan menentukan

variabel kesuksesan sistem dengan menggabungkan ketiga indicator tersebut dengan standar pelayanan public menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang telah disempurnakan dalam Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, antara lain : Dasar Hukum, Persyaratan, Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi petugas pelayanan, Pengawasan Intern, Pengawasan Extern, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan serta Jaminan Pelayanan.

Adapun menurut (Dunn, 2003a) bahwa indikator evaluasi meliputi:

1. **Efektivitas.** Berkenaan dengan apakah hasil yang diinginkan telah tercapai?. Dalam artian bahwa ukuran efektivitas merupakan suatu standar akan terpenuhinya mengenai sasaran dan tujuan yang akan dicapai.
2. **Efisiensi.** Mempertanyakan seberapa banyak usaha yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Hal ini akan menghitung seberapa banyak output yang dihasilkan dengan input yang diberikan.
3. **Kecukupan.** Berkenaan dengan seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan untuk memecahkan masalah.
4. **Pemerataan.** Mempertanyakan manfaat yang diberikan terdistribusikan dengan merata kepada kelompok-kelompok yang berbeda.
5. **Responsivitas.** Berkenaan dengan hasil layanan memuaskan kebutuhan, prefensi, atau nilai kelompok tertentu.
6. **Ketepatan.** Mempertanyakan apakah hasil atau tujuan yang diinginkan benar-benar berguna.



Gambar 2. *Kerangka Teori Penelitian*
Sumber: *Dokumentasi Penulis (2021)*

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan tujuan untuk menggambarkan secara sistematis fakta suatu objek dan subjek yang diteliti secara

tepat. (Bogdan & S.J., 1973) menjelaskan bahwa "penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati". Sedangkan menurut (Sutopo, 2010) menyimpulkan beberapa pendapat pakar tentang pengertian penelitian kualitatif adalah:

> "(1) mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok, (2) kegiatan terencana untuk menangkap praktek penafsiran responden atau informan terhadap dunianya (emik atau verstehen) yang selalu majemuk, berbeda dan dinamis, (3) bersifat menggambarkan, mengungkapkan dan menjelaskan (to describe, explore and explain)."

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Sidoarjo – Kota Surabaya yang beralamat di Jl. Jagir Sidoresmo V, Kota Surabaya. Selain di lokasi tersebut, peneliti juga akan melakukan penelitian di beberapa sekolah menengah atas dan kejuruan di kota Surabaya sebagai sample. Adapun SMA dan SMK yang menjadi lokasi penelitian antara lain, SMAN 14 Surabaya, SMAN 16 Surabaya, SMAN 17 Surabaya, SMAN 20 Surabaya, SMKN 10 Surabaya, dan SMKN 6 Surabaya. Beberapa sekolah yang akan menjadi sample didasarkan atas lokasi yang cukup mudah dijangkau oleh peneliti dan terdekat dari kantor Cabang Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Informan dalam penelitian ini adalah fasilitator aplikasi e-Master baik di tingkat cabang dinas maupun tingkat sekolah.

Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini yaitu:

a. Data primer, data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh peneliti. Data primer didapat dari pegawai Cabang Dinas Pendidikan Kota Surabaya yang bertindak sebagai fasilitator aplikasi e-MASTER dan fasilitator pada satuan pendidikan. selain dengan dilakukan penggalian data melalui wawancara juga didapat dengan observasi langsung. Observasi langsung yang dilakukan dengan mengamati aktivitas tenaga kependidikan saat mengoperasikan aplikasi e-MASTER. Adapun informan dalam wawancara ini antara lain :

- Fastabiqul Khoirot, Falisitator aplikasi e-Master Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Sidoarjo – Kota Surabaya;
- Ririn Agus Suryani, Fasilitator aplikasi e-Master SMAN 14 Surabaya;
- Maulandhani, Fasilitator aplikasi e-Master SMAN 16 Surabaya;
- Novi Kiki Rizki Amalia, Fasilitator aplikasi e-Master SMAN 17 Surabaya;
- Agus Dwi Pamungkas, Fasilitator aplikasi e-Master SMAN 20 Surabaya;
- Abdulloh Fikri, Fasilitator aplikasi e-Master SMKN 6 Surabaya;
- Heny Puspita Rini, Fasilitator aplikasi e-Master SMKN 10 Surabaya.

b. Data sekunder, data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari sumber-sumber yang sudah ada, seperti bahan pustaka, literatur, buku dan sebagainya (Hasan, 2002). Dalam penelitian ini data sekunder akan diperoleh dengan studi dokumen atau arsip kepegawaian yang ada dalam aplikasi e-MASTER.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik dalam pengumpulan data merupakan hal yang penting dalam sebuah proses penelitian agar dapat memperoleh data yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Prosedur pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui observasi atau pengamatan, wawancara, serta analisi data dan dokumentasi.

a. **Wawancara**. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewer) yang memberikan jawaban atas pertanyaan. (Moleong, 2006). Adapun wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Wawancara terstruktur adalah wawancara yang ditetapkan sendiri pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan oleh pewawancara. Sedangkan wawancara tidak terstruktur adalah kegiatan wawancara mengalir seperti biasa, yaitu mengikuti dan menyesuaikan dengan situasi dan kondisi responden.
b. **Observasi.** Observasi adalah cara pengambilan data dengan menggunakan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti. Dapat diteliti dari perilaku subjek (orang), objek (benda) atau kejadian sistematik tanpa adanya proses tanya jawab dengan individu-individu yang diteliti, tujuan dari observasi adalah untuk menggambarkan sesuatu yang berhubungan dengan penelitian.
c. **Studi dokumen**. Menurut Suharsimi (2006:206) dari (Aini, 2019) dalam melaksanakan metode dokumentasi peneliti mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, dan sebagainya. Sedangkan dokumen adalah bahan tertulis yang dibutuhkan peneliti yang dimanfaatkan sebagai dokumen yang berarti barang-barang penguji, menafsirkan dan bukti konkret data yang diperoleh di lapangan. Dokumen yang akan peneliti kumpulkan meliputi dokumen hasil unduhan data usulan kepegawaian dari aplikasi e-Master pada setiap OPD yang menjadi sampel penelitian.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini dalam menganalisis data digunakan teknik analisis kualitatif. . Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data yang dikemukakan (Sugiyono, 2012), mencakup tiga kegiatan yang bersamaan yaitu :

a. **Reduksi data**, merupakan proses pemilihan, pemusatan, perhatian, abstrak dan transformasi data kasar dari lapangan. Proses ini berlangsung selama penelitian dilakukan, dari awal sampai akhir penelitian. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan dipilah untuk menemukan inti dari jawaban yang akan dicari oleh peneliti. Jawaban yang tidak merupakan inti dari jawaban dan merupakan jawaban spontan dari informan dapat dimanfaatkan sebagai temuan dari hasil penelitian.
b. **Penyajian data,** adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajiannya antara lain berupa teks naratif, tabel, dan kutipan hasil wawancara dengan tujuan untuk memberikan gambaran empirik terhadap apa yang terjadi. Pada penyajian data akan disajikan data hasil wawancara dan

observasi dengan mencari indikator evaluasi kesuksesan e-Government menurut (Mason, 1978) yang meliputi :

- Faktor Pengguna (user) dimana faktor ini dibuktikan dengan standar pelayanan publik antara lain : adanya dasar hukum, persyaratan, kompetensi petugas, pengawasan intern dan ekstern.
- Faktor Kepuasan, dimana faktor ini dibuktikan dengan standar pelayanan public antara lain terkait waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- Faktor Kegunaan (benefit), dimana faktor ini dibuktikan dengan standar pelayanan public antara lain penjelasan terkait prosedur pelayanan dan adanya jaminan pelayanan.

c. **Analisis hasil penyajian data**. Hal ini dilakukan dengan menganalisis ketiga faktor evaluasi e-Government menurut (Mason, 1978) dengan teori evaluasi dari (Dunn, 2003b) yang meliputi :
   - Efektivitas;
   - Efisiensi;
   - Kecukupan;
   - Pemerataan;
   - Responsivitas;
   - Ketepatan.

   Selain itu analisis dilakukan dengan memilah faktor pendukung dan penghambat dari evaluasi layanan kepegawaian pada aplikasi eMaster untuk tenaga kependidikan di Kota Surabaya.

d. **Menarik kesimpulan atau verifikasi,** penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Dalam penarikan kesimpulan, penulis menganalisa jawaban narasumber dari hasil wawancara dengan menggabungkan indicator keberhasilan e-Government dengan standar pelayanan public. Lalu kemudian disimpulkan dalam tiap kriteria evaluasi menurut (Dunn, 2003) yang meliputi Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Pemerataan, Responsivitas dan Ketepatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Penerapan E-Government pada aplikasi eMaster untuk Tenaga Kependidikan di Kota Surabaya

Pelayanan publik yang saat ini sudah berpindah menjadi layanan berbasis elektronik dalam hal ini disebut dengan e-Government, perlu adanya evaluasi untuk menilai apakah aplikasi tersebut sudah baik atau belum. Dalam hal ini evaluasi eGovernment menurut Mason Tahun 1978 dilihat dari faktor pengguna (user), faktor kepuasan dan kegunaan (benefit). Sehingga dari ketiga faktor tersebut yang nantinya akan digabungkan dengan standar pelayanan public menurut (*Undang-Undang No. 25 Tahun 2008 Pasal 4*, n.d.) yang harus dipenuhi oleh setiap instansi dalam memberikan sebuah layanan.

Pengguna (User)

Menurut (Mason, 1978) bahwa kriteria-kriteria yang dinyatakan dalam evaluasi kesuksesan e-government lebih merujuk pada aspek influence atau

pengaruh dari sisi pengguna system. Indicator pengguna (user) dalam hal ini akan digabungkan dengan standar pelayanan public menurut adanya dasar hukum, persyaratan, kompetensi petugas, dan adanya pengawasan baik intern maupun ekstern. Pertama, dari lingkup dasar hukum di beberapa sekolah dan cabang dinas pendidikan wilayah kota Surabaya yang digunakan dalam pengimplementasian layanan aplikasi eMaster ini sudah ada dalam peraturan perundang-undangan.

Akan tetapi, para fasilitator yang seharusnya memiliki tugas terpenting sebagai ujung tombak keberhasilan aplikasi eMaster ini beberapa instansi tidak memberikan jaminan hukum yang jelas dengan diberikannya Surat Keputusan atau Surat Penugasan. Walaupun di beberapa sekolah sudah dibuatkan surat penugasan, di kantor cabang dinas itu sendiri penugasan fasilitator eMaster hanya ditugaskan secara lisan. Sehingga nantinya ketika ada hal yang perlu dipertanggungjawabkan tidak ada kekuatan dan dukungan hukum.

Kedua, dalam hal persyaratan di mana untuk persyaratan usulan kepegawaian di aplikasi eMaster ini sudah dijelaskan secara rinci. Akan tetapi penjelasan tersebut hanya ada di dalam menu usulan kepegawaian yang ada di login fasilitator saja. Untuk login ASN sendiri tidak diberi akses untuk mengusulkan karena tugas mengusulkan layanan kepegawaian merupakan kewenangan fasilitator. Para guru dan tenaga kependidikan yang akan melakukan usulan berkas kepegawaian perlu meminta informasi kepada fasilitator. Sehingga hal ini membuat waktu penyelesaian lebih lama karena harus menginformasikan terlebih dahulu kepada setiap guru.

Ketiga, yaitu kompetensi petugas yang dilihat dari kemampuan fasilitator dalam mengoperasikan aplikasi dan mengetahui fungsi dari setiap layanan yang ada di eMaster. Hampir seluruh fasilitator mengerti cara pengoperasiannya dan manfaat dari menu-menu tersebut. Utamanya adalah menu yang sering digunakan di lingkup tenaga kependidikan. Akan tetapi beberapa fasilitator merasa kesulitan untuk menu pembuatan dokumen usulan kepegawaian. Seperti pembuatan DPCP, Model DK, dll. Sehingga fasilitator tersebut perlu meminta bantuan kepada fasilitator cabang dinas untuk membuatnya. Jika hal ini terjadi akan menghambat proses usulan berkas kepegawaian.

Keempat, dalam proses pengawasan baik intern maupun ekstern. Pengawasan intern dilakukan dengan melibatkan atasan langsung untuk ikut memantau status usulan para ASN di lingkungan instansinya. Selain itu, peran atasan langsung juga sebagai verifikator dan penilai hasil kinerja ASN bawahannya pada menu Sasaran Kinerja Pegawai (SKP). Pada lingkup cabang dinas, kepala cabang dinas tidak secara langsung ikut memantau, akan tetapi hanya memberikan arahan kepada fasilitator. Pemantauan secara langsung untuk penilaian kinerja diserahkan kepada fasilitator dengan tetap memberikan porsi pada masing-masing ASN yang harus dinilainya. Untuk lingkup sekolah, kepala sekolah selalu memantau kinerja bawahannya setiap bulan dan memberikan nilai. Pada usulan kepegawaian, beberapa kepala sekolah ada yang iku memantau ada yang tidak. Tergantung dari ada atau tidaknya kendala yang dihadapi fasilitator dalam mengusulkan berkas kepegawaian.

Pengawasan ekstern dilakukan dengan memberikan ruang kepada para ASN untuk dapat memberikan kritik ketika ada kendala saat pengoperasian eMaster.

Karena aplikasi ini bersifat online dan ASN memiliki akses penuh untuk mengaksesnya, sehingga ASN dapat memantau sendiri data-datanya apabila ada kekeliruan dapat segera meminta bantuan fasilitator untuk mengubahnya. Terkait dengan usulan kepegawaian, user ASN tidak memperoleh akses untuk memantau status sehingga untuk mengetahuinya ASN perlu menanyakan kepada fasilitator. Hal ini membuat kurang transparannya proses usulan di aplikasi eMaster. Dikhawatirkan adanya ketidaksinkronan antara status yang sebenanrnya dengan informasi yang diberikan oleh fasilitator untuk menghindari adanya kritik dari ASN apabila dalam proses usulannya terdapat kendala.

Hasil dan pembahasan berisi hasil-hasil temuan penelitian dan pembahasannya. Tuliskan temuan-temuan yang diperoleh dari hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan dan harus ditunjang oleh data-data yang memadai. Hasil-hasil penelitian dan temuan harus bisa menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian di bagian pendahuluan.

Kepuasan

Selanjutnya menurut (Mason, 1978) Indikator kedua yang digunakan adalah factor kepuasan pada sistem e-Gov yang diharapkan sesuai dengan ekspektasi pengguna pelayanan. Indicator kepuasan dapat dilihat dari waktu penyelesaian dan biaya penyelesaian usulan yang efisien. Selain itu kepuasan dapat dilihat dari tidak adanya kritik dari guru dan tenaga kependidikan kepada fasilitator. Produk layanan yang ada di eMaster akan dikatakan berhasil jika menu tersebut sudah lengkap dan memenuhi segala kebutuhan kepegawaian para ASN. Dari banyaknya menu yang ada di aplikasi eMaster, tidak semua dipakai di lingkup guru dan tenaga kependidikan. Untuk sarana dan prasarana aplikasi dilihat dari bagaimana aplikasi tersebut dapat dijalankan tanpa kendala dari server dan jaringan.

Pertama, dalam hal waktu penyelesaian usulan berkas kepegawaian. Aplikasi eMaster ini hanya bersifat pengantar saja di mana usulan tersebut tetap harus dikumpulkan berupa hardcopy yang dikirim ke BKD Provinsi Jawa Timur. Untuk waktu penyelesaiam tergantung dari jenis layanan yan diusulkan. Seperti layanan usulan pensiun yang harus diusulkan minimal 6 (enam) bulan sebelumnya. Beberapa fasilitator berpendapat bahwa pengusulan dari unit kerja sudah tepat waktu. Akan tetapi karena proses pengiriman berkas yang harus melewati cabang dinas dan dinas pendidikan. Sehingga dalam proses pengiriman berkas ini sering menjadi penyebab terlambatnya berkas yang diusulkan turun.

Dari segi biaya pelayanan, sudah banyak yang berpendapat bahwa dengan adanya aplikasi eMaster ini segala urusan kepegawaian lebih efisien. Karena kapan saja membutuhkan data dapat membuka dan mengaksesnya. Akan tetapi , beberapa layanan masih menggunakan hardcopy untuk dikirim ke BKD Provinsi Jawa Timur. Padahal berkas tersebut bisa dikirim melalui aplikasi eMaster secara online. Selanjutnya pada produk layanan yang diberikan pada aplikasi eMaster ini sudah cukup lengkap bagi para ASN. Untuk lingkup guru dan tenaga kependidikan tidak semua menu dan layanan digunakan karena tidak berkaitan dengan urusan kepegawaian mereka.

Menu yang paling sulit dikerjakan oleh guru dan tenaga kependidikan adalah menu Sasaran Kinerja Pegawai (SKP). Karena SKP secara online harus membuat target kerja yang harus disetujui oleh atasan pada awal tahun. Ketika di

tengah tahun ada perubahan, maka ASN perlu meminta turun status untuk mengubah target kerja. Kesulitan lain yang dihadapi oleh para guru dan tenaga kependidikan dalam pengoperasian SKP adalah ketika harus mengumpulkan bukti fisik kegiatan setiap bulan. Di mana untuk guru yang merupakah jabatan fungsional tertentu, ada beberapa kegiatan yang kuantitasnya tidak dapat terhitung baku perbulan. Sebagai contoh dalam pembuatan RPP pembelajaran yang dikerjakan 1 kali dalam 1 tahun harus terbagi selama 12 bulan.

Kegunaan (Benefit)

Selanjutnya indicator ketiga menurut (Mason, 1978) adalah manfaat yang diperoleh atau dirasakan pengguna. Dalam hal kegunaan (benefit) dari layanan kepegawaian pada aplikasi eMaster ini dilihat dari bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan ketika ada kendala pada proses pengusulan berkas. Selain itu, bagaimana aplikasi tersebut sudah realtime atau belum serta diberikannya jaminan pelayanan ketika ada kendala. Jika ada pengaduan dan kendala yang dirasakan oleh guru dan tenaga kependidikan, fasilitator yang bertugas untuk memberikan solusi jika kendala tersebut dapat diselesaikan di tingkat fasilitator sekolah. Akan tetapi, jika kendala tersbeut berkaitan dengan usulan kepegawaian yang melibatkan cabang dinas pendidikan dan BKD, maka perlu adanya konsultasi terarah dari mulai tingkat cabang dinas hingga langsung ke BKD. Hal ini tergantung dari tingkat kendala yang terjadi.

Beberapa fasiitator merelakan waktunya untuk berangkat ke kantor BKD Provinsi Jawa Timur mewakili guru dan tenaga kependidikan di instansinya untuk konsultasi usulan yang terkendala. Adanya jaminan inilah membuat para guru dan tenaga kependidikan bisa merasakan manfaat dari adanya fasilitator dan aplikasi eMaster dalam pengusulan berkas kepegawaiannya. Para guru terbantu dengan adanya fasilitator di sekolah yang setiap saat dapat dimintai bantuan saat pengoperasian aplikasi.

Analisis Evaluasi Layanan Aplikasi eMaster

Menurut (Dunn, 2003), bahwa indicator evaluasi meliputi efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas dan ketepatan. Dalam hal ini akan dianalisis bagaimana evaluasi kesuksesan e-Government dari segi pengguna, kepuasan dan kegunaan sudah berjalan sesuai dengan evaluasi pelayanan public.

a. **Efektivitas.** Efektivitas berkenaan dengan hasil yang diinginkan sudah tercapai atau belum. Dilihat dari hasil pendapat fasilitator bahwa para guru sudah sangat terbantu dengan adanya aplikasi eMaster. Karena mereka dapat melakukan proses pengusulan bekas kepegawaian hingga memperoleh SK yang diusulkan. Menu yang ada di eMaster sudah cukup untuk menampung arsip kepegawaian para ASN. Sehingga ketika mereka membutuhkan data dapat mengaksesnya kapanpun.
b. **Efisiensi.** Aplikasi eMaster yang bersifat realtime ini memberikan kemudahan kepada para ASN untuk menghemat waktu tanpa perlu membuka berkas di lemari arsip ketika membutuhkan data. Mereka bisa langsung membuka dan mengubah data kapanpun pada aplikasi. Pada saat mengubah data atau menambahkan berkas baru, pada saat itu pula data sudah terupdate. Akan tetapi, masih ada beberapa usulan yang masih harus mengumpulkan berkas hardcopy ke BKD.

c. **Kecukupan.** Seberapa jauh hasil pencapaian yang diinginkan untuk memecahkan masalah, dilihat dari jaminan pelayanan yang diberikan oleh aplikasi eMaster dengan adanya menu untuk memantau status usulan. Sehingga para guru dan tenaga kependidikan yang mengusulkan berkas dapat memantau sampai mana berkas diusulkan. Akan tetapi, akses ini hanya diberikan kepada fasilitator sehingga guru dan tenaga kependidikanb perlu menanyakan kepada fasilitator terkait usulan tersebut. Dengan banyaknya hasil yang sudah diberikan oleh BKD dengan turunnya SK Pensiun, Kenaikan jabatan, dan kenaikan pangkat yang rutin setiap tahun, hal ini dapat menunjukkan pula bahwa aplikasi eMaster sudah memenuhi syarat kecukupan.
d. **Pemerataan**. Dari segi pemerataan, manfaat yang diberikan aplikasi eMaster ini sudah dapat dirasakan oleh seluruh ASN di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur, tidak terkecuali guru dan tenaga kependidikan yang baru mesuk ke provinsi sejak adanya peraturan pemerintah tentang pelimpahan wewenang pada tahun 2017. Guru dan tenaga kependidikan sudah merasakan seluruh manfaat dari menu yang ada di aplikasi eMaster.
e. **Responsivitas.** Dari segi responsivitas yang berkenaan dengan hasil layanan yang memuaskan para guru dibuktikan dengan aplikasi eMaster yang bersifat realtime. Sehingga status usulan dapat dipantau kapanpun, serta kesediaan fasilitator untuk memberikan petunjuk ketika guru dan tenaga kependidikan mengalami kesulitan saat pengoperasian aplikasi. Fasilitator juga bersedia menyediakan waktunya untuk berangkat ke cabang dinas dan BKD untuk konsultasi ketika usulan para guru ini terjadi kendala.
f. **Ketepatan.** Hasil dan tujuan yang diinginkan dari aplikasi eMAster ini sudah tepat dan berguna. Karena aplikasi ini segala menu terkait urusan kepegawaian sudah difungsikan dengan baik. Selain itu dengan pengusulan di aplikasi eMaster ini sudah menurunkan beberapa SK baik itu SK pensiun, kenaikan pangkat dan jabatan. Untuk menu SKP yang dahulu para guru dan tenaga kependidikan belum mengoperasikannya karena baru masuk di provinsi pada tahun 2017, saat inipun juga sudah diharuskan menggunakan aplikasi eMaster. Akan tetapi aplikasi eMaster ini digunakan oleh seluruh ASN, ada beberapa kegiatan untuk jabatan fungsional tertentu yang tidak dapat dihitung kuantitasnya secara baku pada saat realisasi tiap bulan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Proses Evaluasi Layanan Aplikasi eMaster

Dalam proses evaluasi pelayanan public, perlu adanya faktor pendukung agar proses evaluasi dapat berjalan dengan baik. Selain itu, faktor penghambat juga sering muncul ketika melakukan proses evaluasi. Beberapa faktor pendukung dan penghambat evaluasi dapat dijabarkan sebagai berikut :

Faktor pendukung evaluasi layanan kepegawaian pada aplikasi eMaster untuk tenaga kependidikan antara lain:

1. Kemampuan Tenaga kependidikan dalam mengoperasikan eMaster
2. Ketepatan waktu dalam melaporkan perubahan data kepegawaiannya kepada fasilitator
3. Kemampuan fasilitator dalam pengoperasian aplikasi eMaster

4. Responsivitas fasilitator dalam mengkonsultasikan kendala yang terjadi kepada pihak cabang dinas dan BKD
5. Kordinasi antara fasilitator dan staf kepegawaian di cabang dinas dan BKD untuk penyelesaian proses pengusulan
6. Aplikasi berbasis website dan online sehingga bersifat realtime
7. Server aplikasi eMaster mencukupi untuk menampung database seluruh ASN di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur

Faktor penghambat evaluasi layanan kepegawaian pada aplikasi eMaster untuk tenaga kependidikan antara lain:

1. Kurang pedulinya guru dan tenaga kependidikan terhadap data base kepegawaiannya
2. Fasilitator yang kurang mampu mengoperasikan aplikasi
3. Fasilitator enggan melakukan konsultasi kepada cabang dinas sehingga usulan yang bermasalah menjadi terbengkalai
4. Aplikasi eMaster belum mencakup seluruh kegiatan pada jabatan fungsional tertentu yang kuantitasnya tidak dapat dihitung secara baku

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, peneliti dapat menyimpulkan bahwa :

1. Evaluasi layanan kepegawaian pada aplikasi eMaster belum sepenuhnya berjalan efektif, karena masih ada beberapa hal yang perlu dibenahi. Salah satunya yakni dari indikator pengguna, baik peran fasilitator maupun ASN itu sendiri. Selain itu beberapa point penting dari hasil evaluasi layanan kepegawaian pada aplikasi eMaster untuk tenaga kependidikan di kota Surabaya ini antara lain :
   - Fasilitator memiliki peran penting dalam keberhasilan layanan kepegawaian melalui aplikasi eMaster ini karena hanya fasilitator yang diberikan akses untuk memantau berkas usulan.
   - Selain kemampuan fasilitator dalam mengoperasikan aplikasi eMaster, kemampuan fasilitator untuk menangani kendala dalam proses pengusulan berkas juga diperlukan. Cara yang ditempuh dengan melakukan kordinasi ke cabang dinas hingga ke tingkat BKD.
   - Bagi guru dan tenaga kependidikan menu yang paling sulit diterapkan adalah Sasaran Kinerja Pegawai (SKP). Karena pengerjaan Sasaran Kineja Pegawai (SKP) dimana tenaga kependidikan baru menerapkan SKP online melalui aplikasi eMaster baru di tahun 2020. Selain itu, kesulitan yang dihadapi adalah membuat target kerja di awal tahun.
   - Tidak semua atasan langsung memiliki waktu lebih untuk selalu memantau usulan para ASN di instansinya sehingga tugas ini dibebankan pada fasilitator.
   - Usulan layanan kepegawaian melalui aplikasi eMAster sudah efisien. Akan tetapi, masih diperlukan adanya pengumpulan berkas hardcopy membuat adanya pengeluaran lebih besar baik dari segi biaya dan waktu. Hal ini juga menyebabkan kendala saat pengiriman berkas hardcopy tertunda dari unit

kerja hingga BKD yang harus melalui cabang dinas dan Dinas Pendidikan terlebih dahulu.

2. Faktor pendukung dari evaluasi layanan aplikasi eMaster ini lebih ke faktor pengguna, di mana pengguna aplikasi harus memiliki kompetensi yang cukup. Selain itu kesadaran diri bagi setiap ASN untuk kepentingan berkas kepegawaiannya agar megupdate datanya tepat waktu. Selain itu, dari segi sarana prasarana dari aplikasi karena sudah berbasis website sehingga mudah diakses kapanpun dan dimanapun berada.
3. Faktor penghambat dari evaluasi layanan eMaster dari segi pengguna yakni ketika ASN kurang peduli terhadap berkas kepegawaiannya sendiri, kurang responsifnya pihak fasilitator yang enggan mengkonsultasikan kendala kepada cabang dinas atau BKD. Di sampimg itu kendala lain seperti produk layanan aplikasi eMaster yang belum bisa mencakup semua kegiatan pada jabatan fungsional tertentu, sehingga beberapa kegiatan tidak dapat dihitung secara baku.

Rekomendasi

Dari hasil penelitian ini ada beberapa saran dan rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas penelitian dan pelayanan public di kemudian hari. Adapun beberapa saran yang dapat disampaikan antara lain:

1. Hendaknya pada penelitian selanjutnya dapat memperdalam kembali tentang bagaimana aplikasi eMaster ini dapat berinovasi untuk mengembangkan menu dan layanan agar lebih lengkap.
2. Beberapa temuan yang ada seperti kendala usulan yang diakibatkan berkas hardcopy yang belum kunjung dikirimkan oleh fasilitator kepada unit kerja di atasnya, membuat usulan menjadi terlambat. Sehingga alangkah lebih baik jika usulan berupa berkas hardcopy tidak diberlakukan lagi mengingat pada aplikasi eMaster sudah ada menu untuk upload usulan dengan menyertakan scan dokumen asli. Melalui menu ini sudah cukup memberikan informasi dan syarat pengusulan, sehingga proses lebih cepat dan mudah.
3. Setiap sekolah sebaiknya memberikan sosialisasi mendalam kepada para guru dan tenaga kependidikan dalam pengoperasian aplikasi eMaster sehingga para guru tidak membebani fasilitator ketika akan upload berkas dan update data. Karena pada dasarnya setiap ASN sudah memiliki akses penuh untuk membuka dan mengolah datanya.

DAFTAR PUSTAKA

Aini, N. (2019). Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik*, *1*(1), 43. https://doi.org/10.33474/jisop.v1i1.2671

Bogdan, R. C., & S.J., T. (1973). *Inroduction to Qualitative Research Methods, A Phenomenological Approach to the Social Science*. John Wiley & Sons.

Bryan, Carolie, & Louis, G. W. (1987). *Manajemen Pembangunan Untuk Negara Berkembang*. LP3ES.

Dunn, W. N. (2003a). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Gadjah Mada University Press.

Dunn, W. N. (2003b). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Gadjah Mada University Press.

Gould, R., Goldfinch, S., & Horsburgh, S. (2010). Do they want it? Do they use it? The demand-side of e-government in Australia and New Zealand. *Government Information Quarterly*, 177–186.

Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.

Hasan. (2002). *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Ghalia Indonesia.

Ho, A. T. K. (2002). Reinventing local governments and the e-government initiative. *Public Administration Review*, *4*, 424–444.

Jatim, B. P. (2013). *Layanan Pengurusan Pensiun*. http://bkd.jatimprov.go.id/statis-34-pensiun.html

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. (n.d.).

Khozin, M., & Nugraha. (2020). Evaluasi Standar Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Badan Pendidikan Dan Pelatihan Daerah Istimewa Yogyakarta). *Jurnal Aristo (Social, Politic, Humaniora)*, *8*(2), 225–242.

Kodarisman, R., & Nugroho, E. (2013). Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di Pemerintah Kota Bogor. *Jnteti Issn:2301-4156*, *2*(2), 24–32.

Mason, R. O. (1978). *Measuring information output: A comunication systems approach. Information and Management*.

Moleong, J. L. (2006). *Metodelogy Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya Bandung.

Norris, D. F., & Kraemer, K. L. (1996). Mainframe and PC computing in American cities: Myths and realities. *Public Administration Review*, 568–576.

Rahman, A. (2011). Evaluasi Kesuksesan E-Government: Studi Di Kabupaten Sleman Dan Kabupaten Tulungagung. *Jaai*, *15*(2), 190–203.

Srivastava, S. C., & Teo, T. T. (2007). Egovernment payoffs: Evidence from cross country data. *Journal of Global Information Management*, *4*(15), 20–40.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.

Sutopo, A. H. (2010). *Trampil Mengolah Data Kualitatif dengan NVIVO*. Kencana Prenada Media Group.

Timur, B. P. J. (2017). *Dengan Aplikasi e-MASTER, ASN Jatim bisa lakukan pembarua data setiap saat dan dimanapun berada.* http://bkd.jatimprov.go.id/berita-481-dengan-aplikasi-emaster-asn-jatim-bisa-lakukan-pembaruan-data-setiap-saat-dan-dimanapun-berada

Undang-Undang No. 25 Tahun 2008 Pasal 4. (n.d.).

Wasistiono, S. (2001). *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Alqa Print.