

INOVASI PELAYANAN E-MASTER di BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR

Rizal Rochman Firmansyah

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
rochmanfirmansyah@gmail.com

Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
vita.unesa@yahoo.com

Abstrak

Sebagai instansi penyelenggara pelayanan publik di tingkat pemerintahan provinsi, Badan Kepegawaian Daerah Jawa Timur melakukan 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. Subjek penelitian terdiri dari Kepala Sub Bidang Pengolahan Data dan Sistem Informasi, staf IT Sub Bidang Pengolahan Data dan Sistem Informasi, staf pegawai Sub Bidang Pengolahan Data dan Sistem Informasi dan Pegawai ASN Pemerintah Provinsi Jawa Timur yang menggunakan Inovasi pelayanan E-Master. Teknik analisis data terdiri dari observasi, wawancara, dokumentasi dan penelusuran data *online*. Teknik analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. 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.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Inovasi, E-Master.

Abstract

As the institution of public service at the district level, the Department of Population and Civil Registration made various efforts to make it faster in making the deeds of both birth and death by making the Innovation of Ministry of Greeting Services 20 Minutes of Birth and Death Birth Certificate. This innovation is an Innovation with Dealing Birth and Death easily, quickly and without cost. The purpose of this study is to know and describe the innovation service salam 20 minutes of birth certificate and death in the Department of Population and Civil Registration Ponorogo regency. The type of research used is descriptive with qualitative approach. Research subjects consist of Head of Department of Population and Civil Registration of Ponorogo Regency, Head of Birth and Death section, Head of marriage, divorce, change of child status and citizenship and Ponorogo Regency People who use Innovation service Greetings 20 Minutes Making Birth and Death Certificate. Data analysis techniques consist of observation, interview and documentation. Data analysis

technique is done by data collection, data presentation and conclusion. The results show service innovation salam 20 minutes making birth certificate and death from 5 (Five) Innovation Success Factor according to Cook, Matthews and Irwin in Grisna and Wawan (2013) that is 1) Leadership, 2) Management, 3) Risk Management, 4) Human Capital and 5) Technology. The result of the research shows that service innovation is 20 minutes making birth certificate and death still there are some problems and not yet perfect.

Keywords : Public Service, Innovation, E-Master.

PENDAHULUAN

Seiring dengan era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat, mempengaruhi aktivitas manusia yang banyak mengalami perubahan. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi sekarang sudah semakin berkembang luas dan seolah-olah menjadi kebutuhan primer bagi manusia zaman milenial seperti saat ini. Pemerintahan yang baik (*Good Governance*) merupakan bagian dari agenda reformasi yang harapannya mewujudkan pemerintahan yang berinteraksi pada masyarakat.

e-Government is the application of information and communication technology (ICT) by government agencies atau *e-gov* disebut sebagai pemerintahan digital merupakan penggunaan teknologi informasi yang dibuat oleh institusi atau lembaga pemerintahan sesuai *United Nation Development Program* (dalam Indrajit, 2005). Di Indonesia perkembangan *e-government* telah diamanatkan oleh pemerintah melalui Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional. Menurut Inpres tersebut, pengembangan *e-government* ini merupakan salah satu cara pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien di berbagai sektor publik. Di Jawa Timur penerapan konsep *e-Government* sendiri sudah tidak asing lagi. Salah satu Satuan Kerja Pemerintahan Daerah (SKPD) yang menerapkan *e-Government* dalam mengatur para pegawainya adalah Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur.

Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jawa Timur yang merupakan institusi pemerintah yang mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan

kebijakan daerah dalam bidang kepegawaian, telah membuat dan mengembangkan sebuah *website* <http://bkd.jatimprov.go.id> sebagai wujud dari Penerapan kebijakan *e-Government*. Belum lama ini yang dikeluarkan oleh BKD Jawa Timur adalah aplikasi e-Master atau kepanjangan dari Manajemen ASN (Aparatur Sipil Negara) Terpadu Elektronik. Program berbasis digital ini merupakan aplikasi *one for all* atau bisa satu untuk semua. 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 Pemprov Jawa Timur untuk kepengurusan administrasi kepegawaian mendasari BKD Jawa Timur dalam meningkatkan dan memperbaiki kualitas kinerja dalam bekerja secara maksimal maka dibutuhkan inovasi pelayanan untuk memperbaiki sehingga dapat memperlancar inovasi pelayanan serta pengembangan pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur. Oleh sebab itu Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur memiliki terobosan terbaru yakni Inovasi Pelayanan E-Master (Manajemen Aparatur Sipil Negara Terpadu) yang berhasil mendapatkan penghargaan “BKN Award”, serta 25 Top Inovasi Pelayanan Publik.

Dalam fakta di lapangan terdapat permasalahan yang muncul sebelum adanya inovasi di antaranya kurang efektif serta efisiennya mengurus surat-surat kepegawaian bagi Aparatur Sipil Negara yang berada di daerah-daerah apabila diwajibkan mengurus surat

di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur. Tidak jarang mereka harus bolak-balik bila ada persyaratan yang belum lengkap.

Inovasi ini beroperasi sejak pertengahan Tahun 2016 tepatnya bulan Mei. Maka dari itu,

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penjelasan mengenai **Inovasi** Pelayanan E-Master di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur menggunakan teori 5 (Lima) Faktor Keberhasilan Inovasi menurut Cook, Matthews dan Irwin yang terdiri dari *Leadership* (Kepemimpinan), *Management/Organization* (Manajemen/Organisasi), *Risk Management* (Manajemen Risiko), *Human Capital* (Sumber Daya Manusia) dan *Technology* (Teknologi).

Teknik pengumpulan data dengan Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan observasi, wawancara, dokumentasi menurut Sugiono (2014:224). Sedangkan Teknik Analisis Data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang dikutip oleh Sugiono (2014:246) yaitu pengumpulan data, pengolahan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi pelayanan E-Master di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur merupakan pembaharuan terhadap pelayanan administrasi kepegawaian semisal kenaikan pangkat, pengurusan Taspen, Mutasi. *Launching* Inovasi Pelayanan E-master sendiri yaitu pada bulan Mei Tahun 2016. Inovasi ini merupakan inovasi internal yang dilakukan oleh BKD Jawa Timur dengan alasan untuk memudahkan pegawai ASN Pemprov Jawa Timur untuk mendapatkan pelayanan kepegawaian di BKD Jawa Timur. Sejak diluncurkan inovasi pelayanan E-Master menjadi salah satu inovasi yang mendapatkan penghargaan dari pusat seperti dari Badan Kepegawaian Negara berupa “BKN Award”, selain itu juga mendapatkan Top 25

peneliti tertarik untuk mengkaji sebuah penelitian yang berjudul “**Inovasi Pelayanan E-Master di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur**”.

Inovasi Jawa Timur 2 tahun berturut-turut yaitu Tahun 2016 dan 2017, serta banyak menjadi bahan percontohan dari daerah lain di Indonesia.

Untuk melihat sejauh mana inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian Daerah Jawa Timur melalui Inovasi Pelayanan E-Master ini, peneliti menggunakan teori 5 (Lima) Faktor Keberhasilan Inovasi menurut Cook, Matthews dan Irwin (dalam Grisna dan Wawan, 2013) yang meliputi *Leadership* (Kepemimpinan), *Management / Organization* (Manajemen / Organisasi), *Risk Management* (Manajemen Risiko), *Human Capital* (Sumber Daya Manusia) dan *Technology* (Teknologi). Yang dapat digunakan untuk mendeskripsikan keberhasilan inovasi untuk pelayanan publik, yaitu :

1. Leadership(Kepemimpinan)

Pemimpin yang ada di BKD Jawa Timur memiliki beberapa kriteria yakni harus mempunyai pengetahuan dan bertanggung jawab. Selain itu pemimpin harus berinovasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Pemimpin harus memiliki peran untuk menggerakkan, memotivasi, dan memberi semangat pada anggotanya agar tercipta kreatifitas dari inovasi. Motivasi yang diberikan berhasil menggerakkan ide Staf IT Sub Bidang Pengolahan Data dan Sistem Informasi Badan Kepegawaian Daerah Jawa Timur untuk membuat program layanan e-Master. Hal tersebut menunjukkan bahwa motivasi pemimpin sangat penting bagi bawahan agar muncul ide-ide kreatif inovasi.

2. Management/Organization(Manajemen/Organisasi)

Manajemen terdiri dari strategi organisasi apa yang digunakan dalam mewujudkan tujuan dari inovasi untuk menciptakan budaya

organisasi. Budaya organisasi diperoleh dari pembentukan tim dan peningkatan jaringan. Peningkatan jaringan juga dilakukan oleh Badan Kepegawaian Daerah Jawa Timur yaitu bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informasi Jawa Timur dan PT. Telkom. kerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) sebagai tempat penyimpanan *server*, sedangkan Untuk PT. Telkom sebagai penyedia *bandwidth*.

3. Risk Management (Manajemen Risiko)

Inovasi Pelayanan E-Master mempunyai manajemen resiko. Manajemen resiko adalah pengukuran resiko dan bagaimana mengelola resiko-resiko yang kemungkinan terjadi di masa depan. Masalah-masalah tersebut antara lain kendala pada servernya *down* yang bisa disebabkan karena cuaca buruk, atau banyak yang mengakses pada waktu yang bersamaan sehingga menyebabkan gangguan pada jaringannya sendiri. Sehingga untuk bisa mengakses program e-Master kecepatannya melambat bahkan tidak bisa *login*. Faktor lainnya adalah kurang lengkapnya pengisian data yang di *entry* kedalam e-Master karena semua data yang dimasukkan kedalam e-Master harus komplit sehingga memudahkan dalam memproses kepegawaian. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, , Badan Kepegawaian Daerah Jawa Timur berkoordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) untuk melakukan perbaikan pada jaringan yang terganggu. Karena hal tersebut merupakan wewenang dari Diskominfo untuk gangguan jaringan. Antisipasi lainnya apabila terjadi masalah dari sisi teknis yaitu dengan melakukan *back up* data-data yang sudah masuk serta dilakukan *upgrade*.

4. Human Capital (Sumber Daya Manusia)

Keberhasilan inovasi dipengaruhi oleh kemampuan dan kompetensi pegawai tersebut. Pegawai yang memiliki pengetahuan yang luas akan mempermudah dalam pelaksanaan inovasi.. Pada inovasi e-Master, para pegawai/staf yang menangani e-Master berasal dari Sub Bidang

Pengolahan Data dan Sistem Infomasi. Dalam Sub Bidang tersebut, terdapat salah satu staf/pegawai yang sangat ahli dalam pemrograman sehingga membantu para staf/pegawai lainnya untuk bekerja sama menjalankan program e-Master. Dalam pelaksanaan program inovasi e-Master ini, pegawai/staf tidak ada pelatihan-pelatihan khusus. Namun perlu adanya penambahan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ahli dalam bidang programmer karena selama ini hanya satu pegawai yang menangani program e-Master ini.

5. Technology (Teknologi)

Untuk Penunjang Inovasi Pelayanan E-Master yang digunakan dalam pelayanan adalah aplikasi berbasis web. Dengan nama aplikasi Web Based Application sebagai aplikasi *online*. Web Based adalah aplikasi yang dibuat berbasis web yang membutuhkan *web server* dan *browser* untuk menjalankannya. Aplikasi ini dapat diakses dimanapun asalkan ada koneksi internet yang mendukung, tanpa perlu melakukan penginstalan di komputer. Keunggulan lainnya yaitu dapat diakses lewat banyak media seperti computer dan juga Handphone yang sesuai dengan standar WAP.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan analisis tentang Inovasi Pelayanan e-Master pada pembahasan sebelumnya, disimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan e-Master dapat dikatakan sudah cukup baik dalam pelaksanaannya. Berdasarkan 5 (Lima) Faktor Keberhasilan Inovasi menurut Cook, Matthews dan Irwin (dalam Grisna dan Wawan, 2013) terkait Inovasi Pelayanan e-Master (Manajemen Aparatur Sipil Negara Terpadu) BKD Provinsi Jawa Timur, sebagai berikut :

Indikator pertama Kepemimpinan yang ada di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur yakni standar dari pemimpin yang ada di BKD Jawa Timur ialah Pemimpin harus memiliki peran untuk menggerakkan, memotivasi, dan memberi semangat pada

anggotanya agar tercipta kreatifitas dari inovasi. Motivasi yang diberikan berhasil menggerakkan ide Staf IT Sub Bidang Pengolahan Data dan Sistem Informasi Badan Kepegawaian Daerah Jawa Timur untuk membuat program layanan e-Master.

Indikator kedua adalah *Management/Organization* (Manajemen/Organisasi), dalam inovasi pelayanan e-Master adalah bagaimana menciptakan budaya organisasi. Budaya organisasi diperoleh dari pembentukan tim dan peningkatan jaringan. Peningkatan jaringan juga dilakukan oleh Badan Kepegawaian Daerah Jawa Timur yaitu bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informasi Jawa Timur dan PT. Telkom.

Indikator ketiga adalah manajemen risiko, terdapat manajemen terhadap masalah yang muncul. Masalah-masalah tersebut antara lain kendala pada servernya *down* yang bisa disebabkan karena cuaca buruk, atau banyak yang mengakses pada waktu yang bersamaan sehingga menyebabkan gangguan pada jaringannya sendiri. Sehingga untuk bisa mengakses program e-Master kecepatannya melambat bahkan tidak bisa *login*.

Indikator keempat *Human Capital* (SDM), Pegawai yang menangani e-Master berasal dari Sub Bidang Pengolahan Data dan Sistem Informasi. Dalam Sub Bidang tersebut, terdapat salah satu staf/pegawai yang sangat ahli dalam pemrograman sehingga membantu para staf/pegawai lainnya untuk bekerja sama menjalankan program e-Master.

Indikator kelima adalah *Technology* (Teknologi), Untuk penunjang inovasi pelayanan e-Master dalam unsur teknologi yang digunakan dalam pelayanan adalah aplikasi berbasis web. Dengan nama Web Based Application. Aplikasi ini dapat diakses dimanapun asalkan ada koneksi internet yang mendukung, tanpa perlu melakukan penginstalan di komputer.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya:

- a. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH Unesa,
- b. Fitrotun Niswah, S.AP, M.AP. selaku dosen pembimbing,
- c. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. dan Tenda Aktiva Oktariyanda, S.AP, M.AP. selaku dosen penguji,
- d. M. farid Ma'rud S.Sos, M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
- e. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan baik secara finansial maupun dukungan moral kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Khoirul, dkk. 2003. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintah di Otonomi Daerah (SIMDA)*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Arikunto S, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Ed Revisi VI*. Jakarta :PT Rineka Cipta.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Elektronik Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Indrajit, Richardus. 2006. *Electronic Government*. Yogyakarta: Andi.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Muluk, M.R Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang, Bayumedia.

- Moleong, J. Lexi. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Napitupulu, Parmin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction: Prinsip-Prinsip Dasar Agar Pelayanan Publik Lebih Berorientasi pada Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat*. Bandung: PT Alumni.
- Nugroho, J. Setiadi. 2003. *Perilaku Konsumen (Konsep dan Implikasi Untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran)*. Jakarta: Kencana.
- Miles, Mathew B. Dan Huberman, A. Michael, 2007. *Analisis data Kualitatif*, Penerjemah tjetjep Rohendi Rohidi. Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta.
- Moenir .2011. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L.J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih, 2005, *Managemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Rogers, Everett M. 2003. *Diffusion of Innovation*, Fifth Edition, Free Press, New York.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*, Bandung: Reflika Aditama.
- Silalahi, Ulber.2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2011.*Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan,dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Simangunsong, Jumadi, 2010, *Pengembangan E-government di Indonesia*, Jakarta.
- Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik (Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*. Bandung: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi Di Sektor Publik*. Jakarta : STIA – LAN Press.
- Wahyudi, Kumorotomo. Margono, Agus dan Subando. 2009. *Sistem Informasi Manajemen dan Organisasi-Organisasi Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Jurnal nasional dan internasional oleh Grisna Anggadwita dan Wawan Dhewanto . Service Innovation in Public Sector : A Case Study on PT. Kereta Api Indonesia. (https://www.researchgate.net/profile/Grisna_Anggadwita/publication/256077622_Service_Innovation_in_Public_Sector_A_Case_Study_on_PT_Kereta_Api_Indonesia/links/00b4952170df8753f2000000/Service-Innovation-in-Public-Sector-A-Case-Study-on-PT-Kereta-Api-Indonesia.pdf, diunduh15 September 2017)
- Penelitian Nindry Septya Pranita, dkk. Inovasi Administrasi Kepegawaian Dengan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Dalam Mewujudkan *Good Governance* (Studi pada BKD Kota Batu) Volume 1, Nomor 5, April 2013 Universitas Brawijaya. (Jurnal Online).
- Penelitian Rahmawati Tri Maharani (2016). Penerapan Aplikasi Elektronik Tata Naskah (E-Taka) di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur (2016).

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Perkembangan *E-Government*.

Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

Peraturan Gubernur Nomor 29 Tahun 2017 tentang Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2016, tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, terjadi perubahan Struktur Organisasi dan Tata Kerja di lingkungan Pemerintah Provinsi Jatim.

<http://bkd.jatimprov.go.id/berita-481-dengan-aplikasi-emaster-asn-jatim-bisa-lakukan-pembaruan-data-setiap-saat-dan-dimanapun-berada.html#.WQIEo9wIHIU> diakses pada 25 April 2017

<https://korpri.id/berita/2130/bkd-jatim-terapkan-data-kepegawaian-terintegrasi> diakses pada 25 April 2017

<http://master.bkd.jatimprov.go.id/asn/> diakses pada 30 April 2017