

Pemanfaatan Aplikasi e-Master dalam Perspektif *Agile Governance*

Suci Indah Luqmani¹, M. Husni Tamrin^{2*}

^{1,2}program Studi Administrasi Publik,
Universitas Hang Tuah, Indonesia

*Corresponding author: m.husnitamrin@hangtuah.ac.id

Abstract

Aplikasi e-Master hadir untuk memperbaiki tata kelola administrasi Aparatur Sipil Negara agar lebih efisien dan efektif. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang agile governance dari pemanfaatan aplikasi e-Master Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur beserta faktor pendukung dan penghambat pada pelaksanaannya. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Penentuan informan dilakukan dengan purposive sampling. Peneliti melakukan analisis data yang didasarkan pada teori agile governance yang dikemukakan oleh Luna et al, (2015). Peneliti memfokuskan penelitian pada 4 (empat) prinsip agile governance yaitu Good enough governance, based on quick wins, systematic & adaptive approach dan simple design & continuous refinement. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manfaat aplikasi e-Master di DIPERTA Provinsi Jawa Timur sudah sesuai dengan prinsip agile governance. Dari analisis keempat prinsip agile governance dapat disimpulkan yaitu BKD Provinsi Jawa Timur telah menanggapi permasalahan yang dialami para ASN sehingga membuat inovasi pelayanan kepegawaian yang berproses panjang dan rumit menjadi lebih efisien dan sederhana serta mampu meminimalisir masalah pengelolaan data. Dengan adanya hasil analisis dalam perspektif agile governance, diharapkan dapat menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan pemanfaatan aplikasi e-Master dengan kemudahan menerapkan teknologi berbasis elektronik.

Keywords: *Tata Kelola Administrasi, Aplikasi e-Master, Agile governance*

I. Pendahuluan

Dalam merencanakan dan membangun anggaran diperlukan usaha dari pemerintahan guna mendapatkan keputusan yang tepat. Inovasi teknologi memberikan perubahan dalam hal pelayanan administrasi. Pemerintah akan membutuhkan kerangka kerja baru untuk tata kelola yang baik dalam menyikapi perkembangan teknologi yang ada. Kerangka kerja baru tersebut berguna dalam mengadaptasi tuntutan dari masyarakat untuk menciptakan kualitas pelayanan dari pemerintah untuk menghadirkan pelayanan prima. Pada saat ini pemerintah sedang melakukan perbaikan dalam proses peningkatan kualitas pelayanan baik untuk publik maupun internal instansi yang dikelola. Dalam rangka memberikan pelayanan yang baik dan maksimal, diperlukan suatu alternatif pelayanan yang memudahkan pengelolaan

administrasi. Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Jawa Timur dituntut untuk meningkatkan dan mengembangkan pelayanan yang ada dalam rangka peningkatan dan pemutakhiran kualitas pelayanan.

BKD Jatim telah menerapkan inovasi berikut guna memudahkan pegawai ASN dalam bekerja, seperti Pengembangan website <http://bkd.JawaTimurprov.go.id/> untuk menerapkan kebijakan e-government di semua lingkungan untuk mencari informasi pelayanan mekanisme terkait kepegawaian di Kota Jawa Timur. Selain keberadaan website, bentuk lain dari kebijakan e-government, BKD Jatim membawa inovasi baru yakni aplikasi Manajemen ASN Terpadu Elektronik (e-Master). e-Master yaitu aplikasi one for all atau biasa dikenal dengan satu untuk semua yang merupakan suatu aplikasi yang dapat digunakan untuk seluruh pelayanan kepegawaian dalam mengurus surat-surat pengelolaan kepegawaian seperti pensiun otomatis, informasi perekrutan ASN, e-taspen, mutasi, kenaikan pangkat online ,manajemen karir, e-SKP, peta kompetensi karyawan, Laporan pajak-pajak pribadi (LP2P), peringkat pekerjaan dan kebutuhan.

Dalam pelaksanaan e-Master guna mempermudah pelayanan kepegawaian, diperlukan sistem informasi ASN yang harus dioperasikan di tingkat nasional dan terintegrasi antar Instansi Pemerintah melalui Keputusan Gubernur Provinsi Jawa Timur Nomor 29 Tahun 2017 tentang Sistem Informasi ASN di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa TimurSebelum adanya aplikasi e-Master, diantaranya kurang efektif serta efisiennya mengurus surat-surat kepegawaian bagi ASN. Tidak jarang mereka harus bolak-balik bila ada persyaratan yang belum lengkap. Sistem kerja dari aplikasi e-Master yakni Sistem yang terkoneksi secara online antara Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur dengan Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur. DIPERTA memiliki 7 UPT dalam menjalankan tugasnya. Dalam hal ini tentunya memerlukan beberapa hal yang harus diperhatikan seperti sumber daya yang mewadahi, lingkungan kerja yang dinamis,integrasi dengan ilmu pengetahuan baru, serta kolaborasi dengan masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya.

II. Landasan Teori

Aplikasi e-Master

Aplikasi e-Master atau kepanjangan dari manajemen Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan sebuah inovasi teknologi yang diluncurkan sejak tahun 2016 oleh Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jawa Timur. Aplikasi ini juga berisikan menu layanan kepegawaian *online* seperti Kenaikan Pangkat, Mengajukan Surat Cuti, Memasukkan Surat Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) Memasukkan Data Perorangan Calon Penerima Pensiun (DPCP). Fungsi dari aplikasi e-Master adalah sebagaimana mempermudahkan pegawai Aparatur Sipil Negara dalam pengurusan administrasi kepegawaian dan memperbarui kualitas kinerja dalam bekerja secara maksimal dan mengetahui informasi terbaru dari BKD langsung.

Agile Governance

Agile (gesit), *Governance* (tata kelola pemerintahan), jadi *Agile Governance* adalah tata kelola pemerintahan yang gesit, atau dalam artian lain adalah kemampuan pemerintah

untuk mengikuti arus perkembangan zaman, dan dapat memenuhi tuntutan masyarakat secara cepat. Agile Governance menjadi sebuah muara terhadap perkembangan *governance* pada era sekarang, tolak ukur keberhasilan sebuah daerah dalam menerapkan *Smart City*, *Good Governance*, *Dynamic Governance*, *Collaborative Governance*, dan tipe *governance* lainnya tergantung seberapa mampu kepala daerah bersama dengan pemerintahannya memanfaatkan TIK. Adopsi *Agile Governance* dari sistem perusahaan atau industri yang diterapkan pada pemerintahan dimaksudkan untuk menyelesaikan permasalahan pembengkakan anggaran, tenggat waktu yang tidak terpenuhi, output yang berkualitas rendah, dan ketidakpuasan pelanggan (Vernanda, 2019).

Agile governance merupakan salah satu teori yang muncul dalam lingkup organisasi. Agile governance mempunyai tujuan untuk mendorong seseorang untuk menerapkan sistem tata kelola organisasi yang bersifat agile (gesit), guna meningkatkan proses kinerja dan produktivitas organisasi (Luna et al., 2014). Luna, Kruchten, dan Moura (2015) mengemukakan enam prinsip *agile governance*, antara lain: *Good enough governance*, *Business driven*, *Human focused*, *Based on quick wins*, *systematic and adaptive approach*, *simple design and continuous refinement*. konsep *agile governance* ini pemerintah dituntut untuk gesit dalam menghadapi perkembangan yang ada dan tidak terduga. Sehingga dalam menghadapi berbagai situasi yang sedang ataupun akan terjadi, pemerintah mampu menyesuaikan dan mengambil suatu tindakan yang tepat dan inovatif sesuai dengan perubahan atau situasi yang terjadi di negaranya.

III. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif ini diharapkan mampu memberikan suatu penjelasan secara terperinci tentang fenomena yang sulit disampaikan. Dalam penemuan kualitatif, peneliti adalah instrumen kunci. oleh karena itu peneliti harus mempunyai bekal teori dan wawasan mengenai apa yang akan diteliti. Fokus penelitian ini yaitu untuk menganalisis sejauh mana pemanfaatan aplikasi e-Master di DIPERTA Provinsi Jawa Timur yang kemudian dikaji melalui teori *agile governance* menggunakan 4 (empat) prinsip yaitu : *Good enough governance*, *Based on quick wins*, *systematic and adaptive approach*, *simple design and continuous refinement*. Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan (DIPERTA) Provinsi Jawa timur.

Penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* karena memperhatikan pertimbangan tertentu yang kemungkinan akan dihadapi pada saat penelitian. Informan dalam penelitian ini yaitu terdiri dari Informan kunci dan Informan pendukung yang merupakan pegawai ASN Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur. Untuk mendapatkan kelengkapan informasi maka teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi literatur. Keabsahan data dalam penelitian akan berguna sebagai alat ukur validitas data yang didapatkan. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi metode dan triangulasi sumber data. Analisis

data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung melalui yang pertama pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

IV. Hasil dan Pembahasan

e-Master merupakan sebuah aplikasi yang di buat oleh pihak Badan Kepegawaian Daerah provinsi Jawa Timur untuk menjawab kurang efektif dan efisiennya dalam mengurus surat-surat kepegawaian bagi ASN. Karena adanya penambahan guru SMK/SMA ke Provinsi yang menyebabkan adanya peningkatan ASN yang di urus oleh BKD Provinsi Jawa Timur. peningkatan jumlah ASN di lingkungan pemerintah provinsi Jawa Timur dari yang awalnya pada tahun 2016 hanya 19.763 pegawai kemudian pada tahun 2017 yang meningkat. Melalui e-Master diharapkan dapat memberikan statistik kepegawaian yang lengkap, valid, dan up to date agar statistik kepegawaian dapat digunakan sebagai acuan dan dapat dirasakan manfaatnya dalam menyajikan data kepegawaian yang sistematis, efisien, dan dapat dipertanggung jawabkan.

Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Dengan adanya pemanfaatan *e-government* dalam pelaksanaan e-Master di Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan (DIPERTA) Provinsi Jawa Timur, sehingga dalam mengelola data kepegawaian dapat menghasilkan efisiensi dalam berbagai aspek. Oleh karena itu untuk melihat baik dan buruknya pemanfaatan aplikasi e-Master melalui *agile governance* dijelaskan dalam analisis berikut:

Good Enough Governance

Konsep tata kelola pemerintahan yang baik muncul dari padangan para akademisi di kawasan Afrika untuk berupaya merancang konsep pembangunan yang tidak hanya berfokus pada pertumbuhan ekonomi saja, melainkan *inklusif* dan demokratis. Indikator ini memfokuskan temuan yaitu:

Tata Kelola Administrasi ASN Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur

Pelayanan tata kelola administrasi ASN menggunakan e- Master diharapkan telah mampu memberikan solusi terbaik bagi ASN yang bekerja di DIPERTA Jawa Timur. Melalui penggunaan e-Master, para pegawai ASN di DIPERTA dapat memasukan data-data pribadinya dengan tertata dan rapi. Mengingat banyaknya jumlah pegawai ASN di Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur sebanyak 826 orang, tentunya aplikasi e-Master sangat membantu dalam efisien waktu dan ketepatan data-data. Dengan adanya e-Master, para pegawai ASN tidak perlu lagi bersusah payah untuk melaporkan data-data mereka secara langsung kepada BKD dan menggunakan banyak kertas, tetapi sekarang pegawai ASN dapat mengurus layanan administrasi kepegawaian seperti kenaikan pangkat dan layanan lainnya dirasa sudah lebih efektif.

Dampak Pengelolaan Administrasi ASN

Dampak dari tata kelola administrasi ASN menggunakan e-Master dapat diketahui memberi dampak positif terhadap aplikasi e-Master karena ASN merasa sangat terbantu dalam menangani berbagai permasalahan dan hambatan yang terjadi sebelumnya. Keberadaan e-Master menjadi sangat penting bagi ASN dalam melakukan aktivitas sehari-hari karena dapat digunakan kapan saja dan dimana saja.

Perbedaan Mekanisme Administrasi Sebelum dan Sesudah Penggunaan e-Master

Perbedaan yang terjadi sebelum dan sesudah penggunaan e-Master dalam tata kelola administrasi ASN di DIPERTA Provinsi Jawa Timur berkaitan dengan mekanisme, dimana sebelumnya pengelolaan administrasi ASN menggunakan kertas untuk menampung data-data kepegawaian, kini sudah dilakukan secara online melalui aplikasi e-Master.

Based on Quick Wins

Inovasi pelayanan publik yang diluncurkan melalui aplikasi e-Master menjadi salah satu wadah untuk memberi layanan kepada masyarakat, khususnya pegawai ASN di DIPERTA Provinsi Jawa Timur. Manfaat penerapan e-Master ini sangat besar ketika mengelola data-data kepegawaian yang sebelumnya harus menggunakan kertas dan pengajuan pensiun harus memakan waktu dan tidak efisien. Penjelasan indikator ini dianalisa sebagai berikut :

Kecepatan dan Ketepatan

Aplikasi e-Master sudah cepat dalam mengatasi permasalahan tata kelola administrasi ASN di DIPERTA di Provinsi Jawa Timur dengan memanfaatkan kemajuan perkembangan teknologi dan informasi berbasis *web*. Pengelolaan administrasi ASN diselenggarakan oleh DIPERTA dimulai sejak tahun 2017 dan terus mengalami pembaharuan secara berkala. Selain itu, setiap pegawai ASN diberi deadline dalam mengupload data-data yang dibutuhkan sehingga pelaksanaan administrasi melalui e-Master menjadi lebih cepat. aplikasi e-Master mampu memberikan data-data yang sesuai dengan ketentuan yang dibutuhkan. Hal ini terlihat ketika ada pegawai ASN DIPERTA Provinsi Jawa Timur yang tidak bisa meng-*scan* dokumen dengan jelas, dokumen terpotong, dan bukan dokumen asli, mereka akan dikenakan sanksi beralasan. Artinya, e-Master mampu menyeleksi data-data mana saja yang tepat dan sesuai dengan peraturan yang ada.

Kesuksesan

BKD Provinsi Jawa Timur telah sukses meluncurkan dan DIPERTA Provinsi Jawa Timur sudah memanfaatkan aplikasi e-Master, dengan bekerja sama dengan BKD Provinsi Jawa Timur dalam pelaksanaan program ini sehingga mendapat respon positif dan dukungan dari ASN.

Systematic and Adaptive Approach

Teknologi informasi dan komunikasi berperan penting dalam mengeksplorasi lingkungan secara berkala. Aspek sistematis dan aspek adaptif pada aplikasi e-Master dilihat melalui analisa sebagai berikut:

Aspek Sistematis

Pada prinsip sistematis, diketahui bahwa rancangan yang dibuat oleh pemerintah dalam aplikasi e-Master merupakan upaya untuk mempermudah proses tata kelola administrasi di DIPERTA Provinsi Jawa Timur dengan upaya *preventif* menyediakan layanan berbasis *online*.

Aspek Adaptif

Pada prinsip *adaptif*, Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur mampu beradaptasi dengan situasi yang ada, terutama ketika masa pandemi covid-19, dimana seluruh aktivitas administrasi dilakukan secara *online*

Symply Design and Continious Refinement

Kunci utama untuk mewujudkan program kebijakan secara sedehana adalah menghasilkan sesuatu yang dapat dilaksanakan dengan cepat dan tepat. Temuan data dari indikator ini di analisis sebagai berikut:

Desain yang Sederhana

BKD mampu memperhatikan kenyamanan dari pengguna aplikasi yang mana kebanyakan bekerja diluar kantor dan sudah berusia dewasa hingga tua. Tampilan aplikasi yang sederhana dan disertai dengan perpaduan warna dan menu-menu yang disimbolkan dengan berbagai *icon* membuat pengguna dapat mengerti dengan mudah fungsi dari *icon-icon* tersebut. Artinya aplikasi e-Master dapat memudahkan pegawai ASN dalam memasukkan data-data pribadinya secara mandiri.

Tingkat Respon Pegawai

Terdapat tanggapan daripengguna aplikasi e-Master mengenai pelaksanaan aplikasi tersebut dan respon dari BKD atau pemerintah daerah setempat apabila pengguna aplikasi mengalami kendala atau hambatan tertentu. Peneliti menilai bahwa respon yang diberikan sudah terbilang cukup baik dan penanganan kendala juga terbilang cukup cepat dan responsiif.

Pengembangan Berkelanjutkan

Terdapat keterbukaan mengenai proses pelaksanaan pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan penangan pengaduan atau kendala mengenai aplikasi e-Master yang diajukan oleh Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur dalam proses *upload* data atau dokumen pribadi mereka ke dalam aplikasi yang terkadang terhambat akibat sistem yang lemot atau terjadi *error*. Namun hal ini dapat teratasi karena pemerintah

setempat terus memperbaharui sistem aplikasi e-Master menjadi lebih baik lagi untuk mengurangi resiko-resiko tersebut.

V. Kesimpulan dan Saran

Pemberian kesimpulan dilakukan untuk menjawab rumusan masalah yang ditentukan. Oleh karena itu kesimpulan dalam penelitian ini diketahui bahwa penerapan aplikasi e-Master di Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur sudah sesuai dengan prinsip *agile governance*. Keempat prinsip *agile governance* yang dapat disimpulkan yaitu Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur telah menanggapi permasalahan yang dialami para ASN sehingga membuat inovasi pelayanan kepegawaian yang berproses panjang dan rumit menjadi lebih efisien dan sederhana.

Tujuan utama dari peluncuran aplikasi e-Master ini yaitu untuk menjawab kurang efektif dan efisiennya mengurus surat-surat kepegawaian bagi ASN. Disisi lain faktor pendukung pemanfaatan aplikasi e-Master yaitu respon positif ASN khususnya Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur terhadap penerapan e-Master karena ASN merasa sangat terbantu dalam penyampaian data selain mudah diakses, juga efektif dan efisiennya mengurus surat-surat kepegawaian bagi ASN. Faktor penghambat masalah *server* yang sering kali *down* dan adanya kesalahan saat mengunggah data, ketidaksesuaian isi data, serta kurang akuratnya dokumen yang dibutuhkan.

Saran

Peneliti memberikan saran yang pertama kepada Badan Kepegawaian Daerah diharapkan untuk meningkatkan sosialisasi terkait pemahaman yang lebih jelas kepada ASN yang kurang paham akan teknologi serta kepada ASN yang sudah berumur terkait cara pengolahan data. Kedua kepada peningkatan aplikasi e-Master untuk penambahan *bandwidth* guna menanggulangi masalah jaringan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2010. Prosedur *Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
Patilima, Hamid. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung
Herdini, F., & Widiyarta, A. 2020. *RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH*

<https://pertanian.jatimprov.go.id/>

Indrajit, & Richardus, E. (2000). Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. *Electronic Government*.

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

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Ombudsman 1 (2003).

Luna, A. J., Krutchen, P., & and De Moure, H. (2015). *Agile governance Theory*. Moleong, L. (2012). Metodologi Penelitian Kualitatif. *PT Remaja Rosda Karya*. Narbuko, C., & Achamadi, A. (2007). Metodologi Penelitian. *Bumi Aksara*.

Moh. Nazir. 1988. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Moleong, J., Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. RemajaRosdakarya.

Pariono, A., Katili, Andi, Y., & Imran, M. 2020. "Analisis Implementasi Pelayanan PDAM Unit Boliyohuto Kabupaten Gorontalo." *Manajemen Sumber Daya Manusia*, VII(2), 119–128.

Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Tentang Perusahaan Daerah Giri Tirta, 2020.

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

Pos, J. 2021. "Layanan Buruk PDAM Gresik, Ribuan Pelaku UMKM Menjerit". 27 November. <https://www.jawapos.com/surabaya/27/11/2021/layanan-buruk-pdam-gresik-ribuan-pelaku-umkm-menjerit>

Purhantara, Wahyu. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Ratminto, & Winarsih, Atik, S. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung:Alfabeta.

Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Afabeta.

Syafira, L., & Nawangsari, Ertien, R. 2021. *Efektivitas Pelayanan Pengaduan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik*. 4(1), 6.

Timur, B. P. J. (2017). Dengan Aplikasi eMASTER, 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 Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Undang-Undang Tentang Pelayanan Publik, 2009.

Undang-Undang tentang Pemerintah Daerah, 2014.

Vernanda,Rengga. 2020. *Kesiapan Indonesia Menuju Agile Governance, Konferensi Nasional Ilmu Administrasi 4.0 (KNIA 4.0.I*

<http://180.250.247.102/conference/index.php/knia/article/view/147>