

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi yang terus maju serta perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat cepat, Kegiatan manusia mengalami berbagai transformasi dalam pengoperasian teknologi komunikasi dan informasi kini telah meluas dan tampak menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat milenial saat ini, Good Governance atau pemerintahan yang baik adalah termasuk dalam agenda reformasi dengan harapan mampu membentuk tata kelola pemerintahan yang saling berkomunikasi secara efektif. Implementasi E- Government saat ini telah berkembang menjadi keharusan yang tidak dapat diabaikan. bagi setiap instansi guna mempercepat akses dan meningkatkan kecepatan layanan, sistem E-Government ini memiliki peran krusial dalam mengembangkan masyarakat untuk mencapai tujuan pembangunan yang lebih luas berdasarkan informasi dari kementerian komunikasi dan informatika e-government ini diartikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi dengan menggunakan internet serta perangkat digital lainnya yang diadministrasikan oleh pemerintah dan ditujukan untuk masyarakat (Diska Paras Ayu, Supri Hartono, 2021).

Seiring dengan perkembangan Teknologi sistem pemerintah di seluruh dunia termasuk indonesia dituntut untuk beradaptasi, pemerintah harus mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi dalam menjalankan tugasnya agar bisa menyajikan pelayanan kepada publik dengan lebih efisien, transparan serta akuntabel. di indonesia sendiri dalam membuat perubahan menjadi E -Government yang mana sudah ditetapkan dalam intruksi Peraturan Presiden No 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional, untuk itu dalam peningkatan kualitas pelayanan yang mana dapat memberikan sebuah perubahan dalam pelayanan administrasi. pemerintah memerlukan kerangka kerja baru untuk tata kelola yang baik guna menanggapi perkembangan teknologi saat ini yang mana kerangka kerja baru ini penting untuk mengadaptasi tuntutan masyarakat dalam menciptakan kualitas pelayanan pemerintah yang prima. saat ini pemerintah sedang memperbaiki proses peningkatan kualitas pelayanan yang

baik untuk kepegawaian maupun internal instansi , untuk memberikan pelayanan yang optimal diperlukan alternatif pelayanan yang memudahkan pengelolaan administrasi. Menurut (Lawrence & Glueck 2019) strategi merupakan pendekatan yang komprehensif dan terpadu yang dirancang untuk menggabungkan keunggulan organisasi dan tantangan lingkungan sehingga tujuan utama organisasi tercapai melalui strategi yang efektif (Asyari & Amaliyah, 2023). Badan Kepegawaian Daerah Jawa Timur bisa dalam memperbaiki serta memperluas layanan guna meningkatkan kualitas pelayanan (Rizal Rochman Firmansyah, Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP.Fitrotun Niswah, S.AP., 2018).

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Surabaya merupakan lembaga pemerintahan yang memiliki tugas utama dalam merumuskan dan mengimplementasikan kebijakan terkait manajemen kepegawaian dan pengembangan SDM. Sebagai bentuk penerapan konsep E-Government, pada bulan Mei tahun 2016, BKPSDM Kota Surabaya memperkenalkan sebuah inovasi digital berupa Aplikasi Manajemen ASN Terpadu (MASTER). Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah proses pembaruan data pegawai secara efisien dan menandai langkah penting dalam proses digitalisasi manajemen kepegawaian di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Implementasi aplikasi ini juga mengacu pada kebijakan dan regulasi daerah yang berlaku sebagai dasar hukum operasionalnya. E-Master berfungsi sebagai pusat layanan informasi yang terintegrasi untuk seluruh pegawai negeri sipil di wilayah Surabaya, dengan menggabungkan berbagai aspek penting dalam pengelolaan kepegawaian ke dalam satu platform terpadu. Melalui aplikasi ini, pegawai dapat mengakses berbagai layanan kepegawaian secara daring, seperti pengajuan cuti, kenaikan pangkat, hingga data riwayat pekerjaan, sehingga mendukung efisiensi, transparansi, dan akurasi dalam pengelolaan SDM. (Ashari, 2020).

Dalam pelaksanaannya aplikasi E-Master ini adalah untuk mempermudah untuk mendukung layanan pegawai yang dibutuhkan sistem informasi untuk ASN serta harus dioperasikan secara menyeluruh di tingkat nasional dan saling terhubung antara berbagai instansi pemerintahan , hal ini sesuai dengan keputusan gubernur provinsi jawa timur nomor 29 tahun 2017 tentang sistem informasi ASN

di lingkungan pemerintah provinsi jawa timur . Sebelum adanya aplikasi e-Master pengurusan surat-surat kepegawaian bagi ASN kurang efektif dan efisien yang mana sering kali mengharuskan mereka bolak-balik untuk melengkapi persyaratan untuk itu adanya sistem kerja aplikasi e-Master adalah sistem yang terkoneksi secara online . pada aplikasi e-Master menyajikan berbagai pilihan yang tersedia untuk digunakan oleh pegawai guna menyelenggarakan pelayanan kepegawaian yang mana, aplikasi ini juga di- diakan juga dengan berbagai fitur yang mendukung dalam fungsionalitasnya yang berperan sebagai basis data serta arsip digital individu (Suci Indah Luqmani & M. Husni Tamrin, 2022)

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada khususnya dalam hal administrasi kepegawaian oleh pegawai ASN pemerintah provinsi Jawa Timur, Badan Kepegawaian Daerah (BKD) telah mengambil langkah-langkah inovatif salah satunya adalah melalui pengembangan inovasi E -Government melalui pelayanan e-Master (Manajemen ASN Terpadu) . yang mana ini memiliki tujuan untuk memperbaiki tahapan pelayanan dan memperlancar administrasi kepegawaian , sehingga mampu menyajikan layanan yang lebih optimal serta maksimal untuk para aparatur sipil negara di lingkungan pemprov jatim . keberhasilan pelayanan e- Master ini tercermin dari penghargaan yang diterima yaitu pada ajang “BKN Award” dan pengakuan sebagai salah satu dari 25 Top inovasi pelayanan publik . langkah ini menunjukkan komitmen BKD Melalui berbagai inovasi dan tinda- kan strategis, Provinsi Jawa Timur berusaha meningkatkan kualitas kinerja lebih efektif serta memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat untuk inovasi dalam administrasi kepegawaian.

Menurut Nurcholis Kepala BKD Provinsi Jawa Timur kurang lebih 7.024 Aparatur Sipil Negara proses kenaikan pangkatnya sukses diproses dalam periode april tahun 2020 kurang lebih 405 pegawai telah mendapatkan layanan dalam proses pengajuan pensiun mereka ,disamping itu tingkat kualitas data pegawai meningkat seiring berjalannya waktu yang mana sejak diterapkannya penerapan aplikasi e-Master pada tahun 2016 berdasarkan tolak ukur tingkat kevalidan database kepegawaian dari total 19.763 PNS , sebanyak 16.798 data terverivikasi dengan akurat yang setara dengan sekitar 85% pada tahun berikutnya mengalami lonjakan yang signifikan dengan 52.617 PNS dimana informasi yang akurat

diperoleh 49.201 atau kurang lebih 93,52% pada tahun 2018 terjadi kenaikan tambahan sebanyak 5,22% dari total 50,130 pegawai yang mana data valid yaitu kurang lebih 98,74% , selain layanan kepegawaiannya aplikasi ini juga berfungsi sebagai alat kendali bagi atasan dalam mengevaluasi kinerja bawahan melalui menu sasaran kinerja pegawai .

Urgensi dari Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pendekatan serta digunakan oleh BKD Provinsi Jawa Timur dalam menerapkan strateginya dalam penggunaan layanan E-Master dalam mengatasi berbagai masalah Sebelum diterapkannya aplikasi E-Master, sistem pengelolaan kepegawaian di instansi pemerintah masih bergantung pada SIMPEG yang hanya berfungsi sebagai penyimpan data statis pegawai seperti nama, NIP, pangkat, dan riwayat kerja. Sayangnya, SIMPEG belum memiliki fitur pendukung yang memadai untuk menunjang proses administrasi kepegawaian secara menyeluruh. Akibat keterbatasan tersebut, setiap ASN yang ingin mengurus urusan kepegawaian seperti cuti, kenaikan pangkat, atau pension harus datang langsung ke BKD dengan membawa berkas fisik, yang membuat proses menjadi lambat, tidak efisien, dan menyulitkan, terutama bagi pegawai yang bertugas jauh dari kantor pusat.

Kondisi ini tidak hanya memakan waktu dan tenaga, tetapi juga berisiko menimbulkan kehilangan dokumen, antrean panjang, keterlambatan pelayanan, hingga kesalahan administrasi. Proses manual yang dijalankan membuat penyimpanan dokumen membutuhkan ruang fisik besar serta rentan terhadap kerusakan. Dalam era digital yang menuntut kecepatan dan integrasi data, SIMPEG dinilai belum mampu memenuhi kebutuhan manajemen kepegawaian modern karena tidak terhubung dengan sistem lain dan tidak mendukung otomasi layanan, sehingga data yang tersedia pun belum dapat dimanfaatkan secara optimal.

Dengan merujuk pada Masalah yang telah dijelaskan dalam bagian latar belakang sebelumnya yang mana penulis tertarik untuk mengkaji dalam penelitian berjudul ***“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepegawaian Melalui Aplikasi E-Master Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur”***

B. Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang yang telah diteliti sebelumnya, penulis merumuskan rumusan masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepegawaian Melalui Aplikasi E-Master Pada BKD Provinsi Jawa Timur ?
- b. Apa Kendala Dari Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepegawaian Melalui Aplikasi E-Master Pada BKD Provinsi Jawa Timur ?

C. Tujuan Penelitian

Dengan mengacu pada perumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya riset ini bertujuan untuk mencapai beberapa aspek berikut :

- a. Untuk mengetahui Bagaimana Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepegawaian Melalui Aplikasi E-Master Pada BKD Provinsi Jawa Timur
- b. Untuk Mengetahui Apa kendala Dari Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepegawaian Melalui Aplikasi E-Master Pada BKD Provinsi Jawa Timur

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Bagi penulis : Dalam riset ini, penulis akan memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan Kepegawaian melalui aplikasi e-master Pada BKD (Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur . yang mana hal ini akan membantu penulis menjelaskan secara detail berbagai aspek aplikasi e- master , seperti fungsionalitas, implementasi, dan dampaknya terhadap efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di provinsi jawa timur.

Bagi Instansi : Diharapkan agar penelitian ini dapat memberikan saran dan juga masukan kepada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kepegawaian melalui optimalisasi penggunaan aplikasi E- MASTER . penelitian ini juga diharap mampu berfungsi sebagai acuan bagi instansi lain dalam mengembangkan dan menerapkan teknologi serupa untuk memperbaiki pelayanan publik secara

keseluruhan.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang diperoleh dari penelitian atau analisis mengenai “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepegawaian Melalui Aplikasi E-MASTER di BKD “ yaitu :

- Melalui penulisan ini dapat diidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penerapan aplikasi E-MASTER di BKD (Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur), faktor-faktor tersebut dapat mencakup kesiapan infrastruktur teknologi, kompetensi sumber daya manusia, budaya organisasi, serta dukungan kebijakan dari pemerintah. Dengan mengidentifikasi faktor-faktor ini langkah-langkah khusus dapat diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memaksimalkan penggunaan aplikasi E-MASTER
- Penulisan ini juga akan membantu pemerintah dalam mengidentifikasi masalah dan tantangan yang terkait dengan implementasi aplikasi E-MASTER di BKD (Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur), serta memperoleh wawasan yang lebih mendalam mengenai permasalahan yang terjadi, pemerintah mampu merumuskan tindakan yang sesuai guna menyelesaikan hambatan dan mengoptimalkan manfaat dari aplikasi tersebut. Hal ini akan meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan kepegawaian serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan publik terhadap pelayanan yang diberikan.

E. Definisi Konseptual

1. Strategi

Definisi strategi menurut para ahli yang mengemukakannya dalam berbagai buku hasil ciptaan mereka istilah “Strategi” memiliki akar dari bahasa Yunani yaitu “Strategos” yang terbentuk dari gabungan kata “Stratos” yang berarti pasukan dan “Egos” yang bermakna pemimpin. Strategi memiliki pondasi atau strategi dalam mewujudkan sasaran yang diinginkan, secara umum strategi adalah sarana untuk mewujudkan tujuan yang telah direncanakan. Yang mana

berdasarkan pendapat Iman Mulyana (2010:45) Strategi merupakan seni serta ilmu dalam memanfaatkan potensi , sumber daya serta ekosistem secara optimal , Terdapat 4 unsur pending dalam konsep strategi yaitu kesanggupan, sumber daya , ekosistem dan sasaran keempat unsur ini digabungkan dengan pertimbangan logis dan harmonis sehingga menghasilkan beberapa opsi alternatif . Pilihan - pilihan ini selanjutnya dilakukan evaluasi untuk menentukan yang paling unggul dan hasilnya disusun secara eksplisit sebagai acuan strategi yang diterapkan dalam lingkungan operasional. (Ilmiyah et al., 2019).

Terdapat berbagai pandangan dari para ahli mengenai definisi strategi menurut David : strategi merupakan sarana yang di gunakan dalam meraih sasaran jangka panjang , disamping itu Chandler menyatakan strategi dapat diartikan sebagai sarana atau cara guna meraih tujuan dan target dan sasaran jangka waktu kelompok melalui tindakan yang diterapkan serta alokasi sumber daya yang diperlukan. Hamel dan prahalad menyebutkan bahwa strategi adalah langkah yang diambil terus-menerus mengalami kemajuan dilakukan berdasarkan ekspektasi pelanggan di masa depan , yang mana dapat diartikan sebagai suatu tindakan atau instrumen yang diterapkan oleh organisasi guna meraih sasaran yang telah ditetapkan mengoptimalkan pemanfaatan sarana dan tenaga pendukung yang tersedia , disesuaikan dengan kondisi dan situasi lingkungan daya yang diperlukan. (Akay et al., 2021)

Untuk itu strategi tidak dapat dipisahkan dari struktur , perilaku dan budaya dimana proses tersebut berlangsung , namun proses tersebut memiliki dua aspek penting yang saling berkaitan dan diperlukan untuk tujuan analisis . Ada tiga tahap dalam menentukan strategi utama menurut FRED R. DAVID , yaitu:

- Bertujuan untuk merangkum informasi mendasar yang dibutuhkan dalam perumusan strategi .
- Bertujuan untuk menghasilkan pendekatan alternatif yang dapat diterapkan melalui integrasi faktor internal dan eksternal .
- Bertujuan untuk memanfaatkan informasi dari mulai dai fase awal guna mengevaluasi dengan cara yang objektif dalam berbagai alternatif strategi

yang dihasilkan pada fase kedua yang mana evaluasi hal ini menyediakan dasar yang objektif untuk memilih pendekatan- pendekatan yang lebih efektif untuk diimplementasikan.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan yang diberikan oleh semua instansi harus memperhatikan kepuasan penerima pelayanan, Dwiyanto menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan organisasi pelayanan untuk menyediakan layanan yang optimal bagi pengguna baik dalam aspek teknis maupun administratif sementara itu menurut Hardiansyah (2011:40) Kualitas pelayanan adalah syarat yang bersifat dinamis dan berkaitan dengan aspek jasa, produk, sumber daya manusia , proses, serta lingkungan dimana tingkat kualitasnya dinilai secara langsung pada saat pelaksanaan layanan (Akay et al., 2021) .untuk Pelayanan adalah kebutuhan esensial yang harus berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku Setiap warga negara berhak atas pelayanan yang layak. yang optimal berupa produk pelayanan dan aspek administratif yang disediakan oleh pihak penyelenggara layanan (Suryantoro & Kusdyana, 2020).

Kualitas layanan berdasarkan Lewis dan Booms (1983) dalam Tjiptono (2005:121) , yang menggambarkan kualitas pelayanan merupakan parameter yang menunjukkan baik tingkat layanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan , mengacu pada definisi ini berarti tingkat kualitas pelayanan dapat terwujud melalui pemenuhan keperluan serta harapan pengguna disertai dengan ketetapan dan efektifitas penyampainnya guna memenuhi ekspektasi pelanggan oleh karena itu kualitas pelayanan bergantung pada dua faktor utama, yaitu harapan pelanggan (Customer Expectation) dan persepsi pelanggan (Customer Perceived) terhadap suatu pelayanan. Untuk itu sebagai bagian dari pelayanan publik pemerintah harus mampu mengidentifikasi berbagai kebutuhan masyarakatnya baik kebutuhan dasar maupun kebutuhan umum , yang mana hal ini bertujuan memudahkan pemerintah dalam memenuhi semua kebutuhan tersebut. oleh karena itu pelayanan publik menjadi sangat penting dalam pelaksanaan pemerintahan baik untuk kepentingan masyarakat sebagai penerima layanan maupun untuk

kepentingan lembaga birokrasi sebagai penyedia layanan (Sri Maulidah, S.Sos, 2013) .Undang-undang No.25 tentang pelayanan mendefinisikan Layanan bertujuan untuk menyediakan kepuasan serta layanan serta sejalan dengan ekspektasi bahkan standar layanan yang berlaku untuk mewujudkan tujuan tersebut , pemerintah perlu menetapkan sasaran pada peningkatan kualitas pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan (Sagar Ali Syahbana1, Achmad Ridho Yuandra2, 2025) .

3. Aplikasi E-Master

Merupakan Sistem Informasi manajemen ASN Terintegrasi milik Pemerintah Provinsi Jawa Timur yang dapat mempermudah layanan kepegawaian seperti kenaikan pangkat, pensiun, ijin belajar dsb , Aplikasi e-master Ini adalah aplikasi atau sistem informasi manajemen ASN terintegrasi merupakan transformasi digital manajemen kepegawaian berbasis teknologi informasi yang memadukan 3 aspek utama yaitu dokumen analisa data dan fitur pelayanan kepegawaian dalam satu sistem yang akurat ,realtime dan sistematis.

F. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan sebuah pengukuran suatu indikator dalam penelitian . Penelitian ini menggunakan teori Technology-Organization-Environment (TOE) yang dikembangkan oleh Tornatzky dan Fleischer (1990). Pada teori ini mengukur keberhasilan pelaksanaan e-government yang dipengaruhi oleh tiga indikator utama, yaitu Teknologi (Technology) , aspek Organisasi (Organization) , serta aspek Lingkungan (Environment) eksternal yang melingkupinya.

1. Pembahasan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepegawaian Melalui Aplikasi E-Master Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur
 - A. Teknologi (Technology) Dalam Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepegawaian Melalui Aplikasi E-Master Pada Badan Kepegawaian Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur.
 - a. Kemudahan Akses Dalam layanan Kepegawaian Melalui Aplikasi E-

- Master (availability)
- b. Kecepatan Dan Keakuratan Dalam Layanan Melalui E-MASTER (characteristic)
- B. Organisasi (Organization) Dalam Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepegawaian Melalui Aplikasi E-Master Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur
 - a. Pembagian Tugas Sesuai Tupoksi Dalam Layanan Melalui Aplikasi E-MASTER (structure)
 - b. Kemampuan Setiap Aparatur Dalam Layanan Melalui Aplikasi E-MASTER. (Employees skill)
- C. Lingkungan (Environment) Dalam Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepegawaian Melalui Aplikasi E-Master Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur
 - a. Regulasi Pemerintah dalam Layanan Kepegawaian Melalui E-Master (government regulation)
 - b. Ketersediaan Infrastruktur Teknologi Informasi Dalam Layanan Melalui Aplikasi E-Master (technology support infrastructure)

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Riset yang mengadopsi pendekatan penelitian Kualitatif menurut Miles dan Huberman dalam buku Ulber Silalahi mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif adalah berasal dari uraian yang mendalam dan mempunyai landasan yang kuat serta mencakup uraian mengenai berbagai proses yang berlangsung dalam lingkungan tertentu (Ismaulidina, 2019) . Dalam menggunakan penelitian kualitatif kita bisa memperhatikan runtutan peristiwa secara sistematis serta menganalisis hubungan kasual dalam suatu konteks pemikiran dan memperoleh penjelasan. Jenis penelitian yang diterapkan dalam riste ini merupakan penelitian menggunakan metode kualitatif . berdasarkan Sugiyono penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan penelitian yang didasarkan pada filosofi postpositivismedan dipakai untuk penelitian dalam

keadaan fokus yang bersifat natural, (berlawanan dengan eksperimen) peneliti berperan sebagai alat utama Kuncinya, metode pengumpulan data diterapkan melalui pendekatan triangulasi (kombinasi) analisis data menggunakan pendekatan secara induktif atau kualitatif serta temuan riset kualitatif cenderung banyak memfokuskan arti generalisasi

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang diterapkan dalam riset yang mana merupakan studi pustaka yang mana berdasarkan Creswell (2014) menjelaskan bahwa studi kasus merupakan suatu strategi penelitian yang bertujuan untuk meneliti suatu fenomena secara mendalam dengan mengumpulkan informasi secara komprehensif melalui berbagai metode pengumpulan data selain itu studi kasus juga digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendetail serta melakukan analisis yang lebih mendalam terhadap individu, kelompok, atau suatu situasi tertentu (Radianto, 2023).

3. Perolehan Data

Metode perolehan data menjadi tahap pertama dari penelitian ini guna mendapatkan data didalam penelitian yang mana saya akan meminta data terkait yang mana agar dapat mempermudah untuk menyelesaikan masalah penelitian. Guna mendapatkan data dibutuhkan beberapa te pengumpulan data yaitu; Pertama , observasi ini dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung ke lokasi penelitian. Kedua Wawancara teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data secara lisan ataupun diskusi dengan narasumber yang Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepegawaian Melalui Aplikasi E-Master pada BKD . Ketiga Dokumentasi dilakukan untuk menelusuri data arsip yang bersifat dokumen atau sejenisnya dari sumber terpercaya sebagai bukti akurat dalam menulis penelitian. Cara yang diterpkan dalam mengumpulkan data ialah sebagai berikut:

- Observasi

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Sugiyono (2017,2003) observasi salah satu metode yang dapat digunakan untuk memperoleh data dengan melihat objek yang diteliti secara langsung teknik ini dikenal

sebagai observasi yang mana memiliki karakteristik khas dibandingkan dengan metode lainnya , teknik ini dilakukan dengan cara mengamati secara langsung dilapangan misalnya kondisi bagaimana Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepegawaian Melalui Aplikasi E-Master Pada yang dapat dimanfaatkan untuk menetapkan faktor kelayakan dengan dukungan wawancara serta kuisioner dalam proses analisis permasalahan (Pertiwi & Dwi, 2019).

- Wawancara

Menurut Sugiyono (2017) wawancara merupakan cara untuk mengumpulkan data yang digunakan oleh penulis pada saat mengerjakan studi pendahuluan untuk mengidentifikasi permasalahan yang akan dikaji (Prawiyogi et al., 2021) , Selain itu wawancara juga dipakai untuk mendapatkan informasi secara langsung dari responden mengenai berbagai hal yang dibutuhkan dalam penelitaian yang lebih terperinci dengan jumlah responden yang terbatas . Yang mana mungkin akan turun langsung untuk mewawancara kepada pihak Badan kepegawaian daerah bagaimana Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepegawaian Melalui Aplikasi E-Master Pada BKD .

- Dokumentasi

Menurut Sugiyono Proses pengumpulan berbagai jenis data dan informasi, seperti angka, gambar, buku, arsip, dokumen, dan tulisan, disebut dokumentasi. Jenis data dan informasi ini dapat disajikan dalam laporan atau sumber lain yang mendukung penelitian (Mutiarani, 2020). Teknik ini berfungsi sebagai sarana pengumpulan data yang kemudian dianalisis lebih lanjut .yang mana dengan turun lapang langsung untuk melihat permasalahan yang terjadi pada Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepegawaian Melalui Aplikasi E-Master Pada BKD (Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur).

4. Teknik Analisis Data

Metode analisa data yang merujuk pada Creswell (2014) Menjelaskan yang mana dalam menganalisis data kualitatif , penulis melakukan proses penelitian yang bersifat siklis daripada mengikuti pendekatan linier yang

tetap (Sulaksono et al., 2002) Berikut merupakan penjelasan langkah-langkah analisis data menurut Creswell:

- Reduksi data

Menurut Creswell (2014) Proses reduksi data sangat penting dilakukan mengingat banyaknya data yang diperoleh dari lapangan, tahapan ini dimulai dengan penyusunan kode yang dilanjutkan dengan penentuan tema dilakukan berdasarkan kode yang telah ditetapkan kemudian diakhiri dengan pengelompokan tema ke dalam kategori yang lebih luas untuk membantu suatu abstraksi dengan memperoleh makna dari data yang dianalisis (Zuhri et al., 2014).

- Penyajian data

Merujuk pada Creswell (2014) konsep menggambarkan keterkaitan antara berbagai kategori informasi yang mencerminkan data kualitatif (Vebrianto et al., 2020), selanjutnya hal ini dilakukan dengan menyusun deskripsi yang rinci mengenai Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepegawaian Melalui Aplikasi E-Master Pada BKD.

- Penarikan kesimpulan

Step akhir dalam analisis data mencakup proses verifikasi serta penarikan kesimpulan yang berarti menafsirkan makna dari data yang telah disajikan, oleh karena itu verifikasi menjadi bagian penting dalam proses ini.