

EFEKTIVITAS APLIKASI E-LANSAT DALAM PELAYANAN KEPEGAWAIAN DI BADAN KEPEGAWAIAN ACEH PROVINSI ACEH

Maulana Aziz Syani

NPP. 30.0022

Asdaf Kota Banda Aceh, Provinsi Aceh

Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia

Email: azizsyani03@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dra. Ni Gusti Made Ayu Ambarawari, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *Globalization is a process of international integration that occurs in the world which makes countries in the world become more integrated and become borderless. As mandated by Presidential Regulation Number 95 of 2018 concerning Electronic-Based Government Systems that the Indonesian Government must improve an electronic-based government system nationally. All of these services certainly require good service from the agency. Therefore, Badan Kepegawaian issued an electronic-based innovation called the Centralized Service System (e-Lansat) which is useful for checking agenda numbers and letter disposition information. Purpose:* This study aims to see the extent of the effectiveness of the E-Lansat Application in personnel services at the Badan Kepegawaian Aceh, determine the inhibiting factors in personnel services through the E-Lansat Application and the efforts that can be made in overcoming these inhibiting factors. **Method:** The method used in this research is descriptive qualitative method. **Result:** there are still obstacles such as not all fields have implemented the E-Lansat application and there is no socialization regarding the E-Lansat application in Aceh. **Conclusion:** In general, the effectiveness of the E-Lansat application at Badan Kepegawaian Aceh has been said to be effective because many people are satisfied with the ease and speed of the services provided, but there are still obstacles such as not all fields have implemented the E-Lansat application and there is no socialization regarding the E-Lansat application in Aceh.

Keywords: Effectiveness, E-Lansat, Badan Kepegawaian Aceh

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Globalisasi merupakan suatu proses pembaharuan internasional yang terjadi di dunia yang membuat negara-negara di dunia menjadi semakin terintegrasi dan menjadi tanpa batas. Sebagai amanat dari Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik bahwa Pemerintahan Indonesia harus meningkatkan sistem pemerintahan yang berbasis elektronik secara nasional. Seluruh pelayanan tersebut tentunya membutuhkan pelayanan yang baik dari instansi tersebut. Maka dari itu, Badan Kepegawaian Aceh mengeluarkan inovasi berbasis elektronik bernama Sistem Layanan Terpusat (e-Lansat) yang berguna untuk mengecek nomor agenda serta informasi disposisi surat. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana efektivitas Aplikasi E-Lansat dalam pelayanan kepegawaian di Badan Kepegawaian Aceh Provinsi Aceh, mengetahui faktor penghambat dalam pelayanan kepegawaian melalui Aplikasi E-Lansat dan Upaya yang dapat dilakukan dalam mengatasi faktor penghambat tersebut. **Metode:** Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. **Hasil/Temuan:** masih ada kendala seperti masih belum semua bidang menerapkan aplikasi E-Lansat dan belum adanya sosialisasi terkait aplikasi E-Lansat di Aceh. **Kesimpulan:** Secara umum efektivitas aplikasi E-Lansat di Badan Kepegawaian aceh sudah dikatakan efektif karena banyak masyarakat yang merasa puas akan kemudahan dan cepatnya pelayanan yang diberikan akan tetapi masih ada kendala seperti masih belum semua bidang menerapkan aplikasi E-Lansat dan belum adanya sosialisasi terkait aplikasi E-Lansat di Aceh.

Kata kunci: Efektivitas, E-Lansat, Badan Kepegawaian Aceh

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Globalisasi merupakan suatu proses integrasi internasional yang terjadi di dunia yang membuat negara-negara di dunia menjadi semakin terintegrasi dan menjadi tanpa batas. Kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan semakin maju dan terus menghadirkan penemuan-penemuan inovasi baru di dunia. Hal ini menjadi tantangan bagi negara Indonesia untuk menyesuaikan perubahan dan kemajuan tersebut di dalam negara termasuk dalam manajemen pemerintahan. Tantangan manajemen pada abad ke-21 adalah terkait sumber daya manusia (SDM) intelektual yang memerlukan kerangka berpikir manajemen baru, taktik atau strategi baru, manajer atau pemimpin perubahan, keterbukaan informasi publik, produktivitas pegawai berbasis pengetahuan dan teknologi, serta kemampuan manajemen diri. (Drucker, 1982).

Sebagai amanat dari Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik bahwa Pemerintahan Indonesia harus meningkatkan sistem pemerintahan yang berbasis elektronik secara nasional. Dengan mengembangkan sistem pemerintahan yang berbasis elektronik maka akan membuat tata kelola pemerintahan yang efisien, efektif dan akurat. Jadi dengan mengoptimalkan sistem pemerintahan yang berbasis elektronik dapat dipastikan jalannya pemerintahan akan lebih cepat dan tepat serta pemerintahan Indonesia juga akan lebih maju dan berkembang. Maka dari itu sekarang banyak sekali inovasi-inovasi baik dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah yang membuat aplikasi berbasis elektronik untuk menunjang kinerja pemerintah. Menurut Mahsyar (2011: 85) menyatakan bahwa "Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia saat ini masih memiliki banyak kelemahan, dilihat dari sisi efisiensi dan efektivitas, responsivitas, serta kesamaan perlakuan". Masih banyak kekurangan tata kelola manajemen pemerintahan di Indonesia yang kurang efektif dan efisien yang dikeluhkan oleh aparatur sipil pemerintah sendiri. Keluhan aparatur inilah yang menjadi permasalahan di pemerintah Indonesia untuk diselesaikan agar pemerintahan di Indonesia menjadi lebih efektif dan efisien.

Badan Kepegawaian Aceh merupakan perangkat daerah yang merupakan perangkat Aceh sebagai unsur penunjang urusan pemerintahan bidang kepegawaian. Badan Kepegawaian Aceh mempunyai tugas melaksanakan tugas umum pemerintahan bidang kepegawaian. Badan Kepegawaian Aceh dibentuk dengan Qanun Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Aceh. Sebagai tindak lanjut dari maksud pasal 12 Qanun Aceh Nomor 13 Tahun 2016 menetapkan kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi dan tata kerja Badan Kepegawaian Aceh berdasarkan Peraturan Gubernur Aceh Nomor 102 Tahun 2016.

Badan Kepegawaian Aceh adalah organisasi perangkat daerah yang memberikan pelayanan kepada pegawai dengan mengurus berbagai macam urusan kepegawaian seperti mutasi, kenaikan pangkat, pengangkatan jabatan fungsional, serta pengelolaan data informasi kepegawaian. Seluruh pelayanan tersebut tentunya membutuhkan pelayanan yang baik dari instansi tersebut. Maka dari itu, Badan Kepegawaian Aceh mengeluarkan inovasi berbasis elektronik bernama Sistem Layanan Terpusat (e-Lansat) yang berguna dalam memberikan pelayanan informasi kepegawaian. Namun, pada pelaksanaannya masih terdapat kendala yaitu banyak masyarakat/pemohon yang tidak mengetahui adanya inovasi tersebut sehingga masyarakat/pemohon kerap kembali ke kantor terkait pada saat surat belum selesai atau masih dalam proses, belum lengkapnya informasi diaplikasi yang ditujukan kepada pelanggan aplikasi e-Lansat ini dan banyak bidang-bidang di Badan Kepegawaian Aceh yang belum paham dan peduli akan aplikasi e-Lansat ini.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan aplikasi E-Lansat yang memberikan pelayanan kepada masyarakat ASN dan kemudahan bagi pegawai Badan Kepegawaian Aceh. Pada aplikasi e-Lansat ini terdapat fitur bidang yang menunjukkan informasi bidang-bidang yang terdapat di Badan Kepegawaian Aceh. Fitur bidang ini berfungsi untuk menunjukkan informasi terkait bidang-bidang yang ada di Badan Kepegawaian Aceh dan persyaratan-persyaratan tertentu untuk mengurus sesuatu terkait kantor Badan Kepegawaian Aceh ini. Tetapi dalam penerapannya belum semua bidang

mengupload informasi-informasi terkait bidangnya di aplikasi ini. Hanya Bidang Pembinaan Dan Pengembangan Pegawai dan Bidang Informasi Kepegawaian yang telah mengupload informasi terkait bidang mereka di aplikasi e-Lansat ini. Ini menunjukkan bahwa aplikasi ini belum sepenuhnya berjalan dengan baik atau pun diterapkan dengan baik oleh kantor BKA sendiri. Padahal informasi di dalam aplikasi ini akan sangat dibutuhkan oleh *customer* yang menggunakan aplikasi ini.

Untuk proses sosialisasi Badan kepegawaian Aceh sendiri belum pernah mensosialisasikan aplikasi E-Lansat kepada ASN yang berada di Aceh. Badan kepegawaian Aceh baru akan mensosialisasikan aplikasi E-Lansat di tahun 2023 ini. Padahal sosialisasi sangat diperlukan untuk mengenalkan aplikasi E-Lansat ini kepada ASN di seluruh Provinsi Aceh. karena belum dilakukannya sosialisasi maka banyak ASN yang ada di Aceh belum mengetahui tentang aplikasi E-Lansat ini.

Dalam hal ini masih ada pegawai yang merasa belum membutuhkan aplikasi E-Lansat di bidang mereka. Inilah yang menghambat penerapan aplikasi E-Lansat untuk menerapkannya di semua bidang yang ada di dalam Badan Kepegawaian Aceh. Padahal dengan adanya aplikasi E-Lansat ini akan memudahkan pekerjaan pegawai di Badan Kepegawaian Aceh untuk mengurus masalah surat masuk dan keluar.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, yaitu terkait sistem informasi teknologi untuk memudahkan pekerjaan suatu instansi baik pemerintahan maupun swasta. Penelitian yang dilaksanakan oleh Selvia Rizki Nugraha (2019) dalam skripsinya berjudul “Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Dalam Pengelolaan Data Pegawai Di Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat”. Penelitian ini metode penelitian kualitatif deskriptif dengan lokus di Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat, penelitian ini menggunakan teori dari Steers(1997). Penelitian ini menunjukkan bahwa SIMPEG sudah efektif dalam mengelola data pegawai di Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat karena dengan Aplikasi SIMPEG pegawai yang mengurus data pegawai lebih mudah untuk mengelola dan mencari data terkait pegawai. Penelitian yang dilaksanakan oleh Chahyani Sukarnoputri, dkk dalam Jurnal Ilmu Pemerintahan tahun 2021 yang berjudul “Efektivitas Pengolahan Data Pengurangan PBB-P2 Dalam Pelayanan PBB-P2 Di Kota Tangerang. Tujuan penelitian ini menjelaskan bagaimana pengolahan data pengurangan PBB-P2 serta memberikan pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan Metode penelitian kualitatif deskriptif. Tidak sepenuhnya efektivitas pengolahan data pengurangan PBBP2 ini merupakan poin yang menjadi ukuran baik atau tidaknya kinerja pelayanan PBB-P2 di Kota Tangerang. Karena pihak yang paling berpengaruh pada proses efektivitas pengolahan data adalah Wajib Pajak itu sendiri. Untuk alasan ini, peneliti merekomendasikan agar studi lanjutan di masa yang akan datang, dengan fokus pada kesadaran Wajib Pajak yang berpengaruh terhadap pengolahan data pengurangan PBB-P2 di KotaTangerang. Penelitian yang dilaksanakan Tegar Pane dalam jurnal administrasi publik (2020) yang berjudul “Efektivitas Unit Layanan Administrasi Dalam Pengelolaan Data Di Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara”. Penelitian ini berfokus pada tingkat keefektifan unit layanan administrasi dalam pengelolaan data serta menggunakan teori efektivitas Pelayanan Publik Menurut FandyTjiptono (2017). Berdasarkan hasil

penelitian ini dapat dikatakan Unit Layanan Administrasi Dalam Pengelolaan Data Di Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara dinilai sudah efektif dikarekan Ketepatan waktu pelayanan Unit Layanan Administrasi sudah lebih efektif dari yang sebelumnya dan akurasi pendataan pun sudah tepat sasaran tidak seperti sebelum karena masih menggunakan sistem manual.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Efektivitas Aplikasi E-Lansat dalam pelayanan kepegawaian di Badan kepegawaian Aceh yang dimana aplikasi E-Lansat ini hanya ada di Badan Kepegawaian Aceh guna mengecek nomor agenda surat. Walaupun metodenya yang digunakan menggunakan metode kaulitatif deskriptif juga yang sama dengan penelitian Selvia, Chahyani dan Tegar akan tetapi pada penelitian ini peneliti menggunakan teori yang berbeda dari merka, pada penelitian ini peneliti menggunakan teori efektivitas menurut Duncan dalam steers (1985) dengan indikator pencapaian, integrasi dan adaptasi dengan sub-sub indikatornya.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan serta menganalisis bagaimana Efektivitas Pengelolaan surat melalui Aplikasi e-Lansat (Layanan Terpusat) yang beroperasi di Badan Kepegawaian Aceh.

II. METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu pendekatan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui kerangka berpikir secara pendekatan induktif. Melalui penggunaan metode ini, peneliti akan mendeskripsikan aspek-aspek yang berkaitan dengan objek penelitian. penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami arti yang ada oleh sejumlah individu atau sekelompok orang yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan". Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema yang umum, dan menfasirkan makna data (Creswell John W., 2018). Peneliti mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, peneliti melakukan wawancara secara mendalam terhadap 7 orang informan. Adapun analisisnya menggunakan teori partisipasi yang digagas oleh Sugiyono (2010:335) yaitu proses mencari data dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari kemudian membuat kesimpulan sehingga dapat mudah dipahami baik bagi diri sendiri maupun bagi orang lain.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti menganalisis peran bagaimana Efektivitas Pengelolaan surat melalui Aplikasi E-Lansat (Layanan Terpusat) yang beroperasi di Badan Kepegawaian Aceh menggunakan teori dari Duncan dalam Steers(1985) dimana dalam teori tersebut terdapat 3 variabel untuk menentukan efektivitas

pelayanan, yaitu: (1) pencapaian tujuan, (2) integrasi, dan (3) adaptasi. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Pencapaian Tujuan

Menurut teori yang digunakan peneliti yaitu Efektivitas menurut Duncan (1985) ukuran efektivitas dapat dilihat berdasarkan beberapa indikator. Salah satu indikatornya adalah tercapainya tujuan dimana pencapaian tujuan ialah suatu proses dalam merencanakan sebaik-baiknya berbagi tahapan yang ada untuk mencapai tujuan akhir yang diinginkan. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa indikator yaitu yang kemudian dijabarkan lagi menjadi variabel sekunder yaitu: (1) waktu penyelesaian dan (2) tujuan.

3.1.1 Waktu Penyelesaian

Untuk mengukur efektivitas aplikasi E-Lansat dalam memberikan pelayanan kepegawaian, salah satu sub indikatornya untuk mengukur Efektivitas menurut Duncan (1985) adalah relevansi waktu pelayanan dengan ketentuan yang ada. Untuk menemukan jawabannya, peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan teknik wawancara terstruktur, baik untuk pegawai Badan Kepegawaian Aceh maupun pelanggan aplikasi E-Lansat yang menerima layanan dari aplikasi tersebut. Berdasarkan informasi yang peneliti peroleh dari Kepala Dinas Badan Kepegawaian Aceh, Bapak Abdul Qahhar pada hari Rabu, 18 Januari 2023 yang menuturkan : “Selama kami melakukan pelayanan kepegawaian menggunakan Aplikasi E-Lansat, kami telah melakukan segala bentuk pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada, salah satunya kami selalu menekankan kepada pegawai yang melayani dan mengelola surat masuk untuk dapat memproses surat secara langsung, sehingga surat dapat diproses dengan cepat. waktu yang telah disepakati dalam ketentuan, tidak boleh terlambat, bahkan jika bisa dilakukan lebih cepat dari ketentuan yang tertulis dalam peraturan, itu akan lebih baik lagi. Jika ada layanan yang tidak selesai tepat waktu, maka saya akan memberikan teguran tegas kepada kepala pegawai yang bertanggung jawab terkait mengapa surat tersebut terlambat diproses atau keluar, agar dapat bekerja secara profesional dan bertanggung jawab selama bertugas.”

Dari wawancara, observasi dan dokumentasi yang telah saya lakukan dapat disimpulkan Badan Kepegawaian Aceh selalu mengupayakan agar mampu memberikan pelayanan terbaik salah satunya ketepatan waktu dalam penyelesaian surat yang ada melalui Aplikasi E-Lansat sesuai dengan target penyelesaian yang ada. Dalam segi kecepatan informasi yang didapatkan oleh pelanggan Aplikasi E-Lansat sudah dipastikan pelanggan akan mendapatkan informasi terkait surat yang dibutuhkan oleh mereka sudah selesai atau belum. Dan jika belum selesai mereka dapat menghubungi customer service bahwa surat mereka belum selesai tepat waktu dan terhambat di bidang tertentu. Jadi pelanggan dapat menghemat waktu tanpa harus datang menanyai surat mereka sudah selesai atau belum.

3.1.2 Sasaran

Untuk mengetahui sejauh mana sasaran Aplikasi E-Lansat ini telah tercapai, maka peneliti melakukan wawancara kepada beberapa orang yang dirasakan oleh peneliti berkaitan erat terhadap masalah ini. Dalam merespon pertanyaan peneliti mengenai sasaran E-Lansat dalam hal pelayanan Kepegawaian, peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Badan Kepegawaian Aceh, yaitu Bapak Abdul Qahhar pada Hari Rabu, 18 Januari 2023 di ruangan beliau. Dalam wawancaranya beliau mengatakan: ”

Sasaran dari Aplikasi E-Lansat ini ialah dapat dilakukannya pelayanan kepegawaian yang cepat, mudah, efektif dan efisien. Dalam hal pencapaian sasaran tersebut, kami selalu melakukan perbaikan mulai dari kurangnya informasi yang ada di dalam Aplikasi E-Lansat dan pelayanan yang belum dapat diberikan oleh Badan Kepegawaian Aceh. Sasaran dari pelayanan aplikasi E-Lansat ini adalah memberikan pelayanan kepada seluruh ASN di Aceh dengan kemudahan yang diberikan melalui aplikasi E-lansat ini.”

Sehubungan dengan pernyataan diatas, peneliti juga mewawancarai Sekretaris Badan Kepegawaian Aceh, Bapak Dailami pada hari Rabu, 18 Januari 2023 di ruangan beliau, dimana beliau menuturkan : ” Sasaran dari Aplikasi E-Lansat ini ialah untuk memudahkan dalam pelayanan kepegawaian, baik dari segi biaya, lokasi, dan waktu. Dalam mencapai hal tersebut, secara berkala kami melakukan pengembangan Aplikasi E-Lansat. Dengan adanya langkah ini kami dari pihak Badan Kepegawaian Aceh mengharapkan kepuasan dari masyarakat ASN yang ada di Aceh sehingga sasaran dari aplikasi E-Lansat ini tercapai.”

Berdasarkan hasil observasi yang saya lakukan sasaran dari Aplikasi E-Lansat ini adalah seluruh ASN yang berada di provinsi Aceh. Dalam hal mengenai sasaran saya rasa belum sepenuhnya tercapai, hal ini disebabkan karena belum semua bidang di Badan Kepegawaian Aceh menggunakan Aplikasi E-Lansat ini. Padahal jika semua bidang sudah menggunakan Aplikasi E-Lansat maka akan semakin banyak pelanggan yang dapat menikmati pelayanan yang diberikan Aplikasi E-Lansat tersebut. Oleh karena dari hasil wawancara dan observasi serta dokumentasi yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa tujuan dan sasaran dari aplikasi E-Lansat ini belum secara maksimal terpenuhi sesuai dengan tujuan dan sasaran yang diinginkan dari Badan Kepegawaian Aceh.

3.2 Integrasi

Dalam variabel integrasi ini dijelaskan dan dijabarkan lagi secara terperinci pada sub variabel yaitu: (1) Prosedur, dan (2) Proses sosial. Untuk mendapatkan jawaban yang diinginkan, peneliti telah mewawancarai beberapa pihak yang dirasa memiliki andil besar dalam memberikan jawaban yang sesuai dan nyata, sehingga nantinya peneliti dapat menyimpulkan hasil analisa dari wawancara tersebut.

3.2.1 Prosedur

Salah satu sub indikator yang menjadi tolak ukur efektivitas sebuah program menurut Duncan (1985) ialah prosedur. Prosedur ini sangat berkaitan dengan proses Aplikasi E-Lansat dalam melayani pelanggan, mulai dari awal sampai pada nantinya proses akhir yaitu penerbitan surat. Untuk mengetahui hal ini, peneliti melakukan wawancara dengan, Kepala Badan Kepegawaian Aceh, yaitu Bapak Abdul Qahhar pada Hari Rabu, 18 Januari 2023 di ruangan beliau. Dalam wawancaranya beliau mengatakan: “Penggunaan Aplikasi E-Lansat dalam memberikan pelayanan kepegawaian di Aceh sudah dijalankan sesuai ketentuan yang berlaku, mulai dari informasi persyaratan yang ada pada aplikasi sampai nantinya proses penerbitan surat yang diperlukan, semua sudah disesuaikan dengan ketentuan yang ada. Dengan adanya informasi yang lengkap pada aplikasi diharapkan pelanggan dapat mengetahui dan membawa syarat yang diperlukan terkait pelayanan kepegawaian yang ada. Selain itu, pembaruan terus kami lakukan demi pelayanan yang lebih baik, seperti menambahkan informasi

yang belum ada di dalam aplikasi E-Lansat. ”Peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Muhammad Ruby selaku Sub. Koordinator Formasi, Pengadaan Dan Pengkaderan pada hari kamis, 19 Januari 2023 Beliau menyampaikan: “Untuk prosedur sendiri semua kami lakukan sesuai ketentuan yang ada. Dan terkait prosedur untuk mengurus surat pindah kerja semua informasi persyaratan yang dibutuhkan pelanggan sudah kami informasikan didalam aplikasi E-Lansat. Jadi pelanggan dapat langsung menyiapkan persyaratan yang dibutuhkan mengenai pelayanan pengurusan surat pindah kerja tanpa harus datang ke kantor dan menanyai terkait persyaratan surat untuk pindah kerja. Pelanggan hanya membutuhkan smartphone lalu membuka website E-Lansat dan menaruh nomor agenda untuk mngecek dan mengontrol surat pindah mereka sudah sejauh mana diproses.”

Jadi dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang telah peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa Aplikasi E-Lansat sudah berjalan sesuai prosedur yang ada. Ini dapat dilihat dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang peneliti lakukan dimana prosedur pelayanan Aplikasi E-Lansat sudah berjalan sesuai prosedur dan persyaratan yang ada.

3.2.2 Proses Sosial

Salah satu sub indikator dalam mengukur efektivitas menurut Duncan (1985) adalah proses sosial. Proses sosial atau sosialisasi Aplikasi E-Lansat di tengah masyarakat ASN Aceh ini menjadi tolak ukur yang sangat penting dilakukan. Untuk mengetahui hal itu, maka peneliti melakukan wawancara dengan beberapa orang yang dipilih berdasarkan pengetahuan mereka terhadap permasalahan ini. Peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Badan Kepegawaian Aceh, yaitu Bapak Abdul Qahhar pada Hari Rabu, 18 Januari 2023 di ruangan beliau. Dalam wawancaranya beliau mengatakan : “Untuk sosialisasi terkait aplikasi E-Lansat ini sendiri kami belum sempat untuk melakukannya kepada ASN yang berada di Aceh. Yang kami lakukan hanyalah memberitahukan aplikasi E-Lansat kepada pelanggan atau pun pengunjung kantor Badan Kepegawaian Aceh ketika mereka datang ke kantor. Akan tetapi di tahun ini kami mencoba untuk mensosialisasikan kemudahan yang dapat diberikan aplikasi E-Lansat ini kepada ASN yang berada di Aceh sehingga ASN di Aceh tau mengenai aplikasi E-Lansat dan pencapaian tujuan aplikasi E-Lansat ini akan tercapai.”

Tidak berhenti disitu peneliti juga melakukan wawancara kepada dengan Sub. Koordinator Sistem Teknologi Dan Informasi, Bapak T. Agus Fridayansyah, S.T., M.T. pada hari Kamis 19 Januari 2023, dimana beliau menuturkan: “Badan Kepegawaian Aceh sendiri memang belum pernah mensosialisasikan kepada ASN di Aceh tentang aplikasi E-Lansat. Akan tetapi di tahun ini kami sudah merencanakan untuk mensosialisasikan aplikasi E-Lansat ini kepada seluruh ASN di Aceh. Rencananya kami akan mensosialisasikan aplikasi ini secara langsung kepada ASN di Aceh, menggunakan poster di tempat-tempat tertentu dan untuk bidang inka sendiri rencananya kami akan membuat video tentang aplikasi E-Lansat dan pelayanan apa saja yang diberikan aplikasi E-Lansat kepada pelanggannya.”

Oleh karena itu dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa dalam hal proses sosialisasi masih sangat kurang karena belum pernah melakukan sosialisasi terkait Aplikasi E-Lansat. Badan Kepegawaian Aceh hanya memberitahukan aplikasi E-Lansat ini kepada pelanggan Badan Kepegawaian Aceh yang datang ke kantor langsung. Padahal sosialisasi terkait aplikasi E-Lansat ini sangat penting dilakukan Badan Kepegawaian Aceh untuk

memberi pengetahuan ASN di Aceh terkait aplikasi E-Lansat ini, pelayanan yang diberikan aplikasi dan kemudahan yang diperoleh menggunakan aplikasi tersebut.

3.3 Adaptasi

Variabel selanjutnya yang dijelaskan oleh teori Efektivitas Duncan dalam Steers (1985) yang menentukan efektivitas suatu kegiatan ialah adaptasi. Dimana dalam adaptasi ini dijelaskan lagi dalam dua sub variabel yaitu: (1) Peningkatan Kemampuan, dan (2) Sarana dan Prasarana. Untuk mengkaji variabel ini secara mendalam, peneliti pun mengumpulkan data dengan cara melakukan wawancara ke beberapa pihak yang dirasa memiliki kemampuan menjawab pertanyaan ini.

3.3.1 Peningkatan Kemampuan

Peningkatan kemampuan menjadi salah satu sub indikator yang sangat penting dalam teori Duncan (1985), dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan Sekretaris Badan Kepegawaian Aceh, Bapak Dailami pada hari Rabu, 18 Januari 2023 di ruangan beliau, dimana beliau menuturkan : “Untuk peningkatan kemampuan dapat saya katakan bahwa dengan adanya aplikasi E-Lansat ini sangat meningkat pesat. Karena dengan adanya aplikasi E-Lansat ini para pegawai di Badan Kepegawaian Aceh dapat dengan mudah untuk mengelola surat masuk, disposisi surat, dan surat yang keluar dari Badan Kepegawaian Aceh. Hal ini membuat pengelolaan surat di Badan Kepegawaian Aceh lebih mudah, efektif dan efisien.”

Dalam hal tersebut peneliti juga melakukan wawancara dengan pelanggan Kantor Badan Kepegawaian Aceh, Bapak Ahmad Ade pada Hari Jumat, 20 Januari 2023. Beliau pun menuturkan: “Dengan adanya aplikasi E-Lansat ini saya merasakan peningkatan pelayanan yang sangat baik. Dengan adanya aplikasi E-Lansat ini saya tidak perlu datang ke kantor atau pun menghubungi kantor untuk menegecek surat yang saya perlukan sudah sampai dimana. Dan proses pengajuan data dokumen yang diperlukan untuk mengurus surat pindah kerja sangat cepat dan mudah sehingga saya tidak perlu lama dalam menunggu proses pendataan dokumen surat pindah kerja.”

Dari hasil wawancara dan observasi serta dokumentasi yang peneliti lakukan Aplikasi E-Lansat sudah sangat efektif dalam pelayanan kepegawaian khususnya dalam mengelola dan mengontrol surat baik surat masuk, disposisi surat dan surat yang keluar dari Badan Kepegawaian Aceh. Dibandingkan dengan sebelum menggunakan aplikasi E-Lansat peningkatan ini dinilai sangat signifikan karena mengontrol surat yang ada menjadi lebih mudah sehingga dapat dipastikan kinerja pegawai Badan Kepegawaian Aceh menjadi lebih meningkat dalam hal mengelola surat masuk, disposisi surat dan surat yang keluar dari Badan Kepegawaian Aceh.

3.1.2 Sarana dan Prasarana

Dalam pencarian data mengenai sarana dan prasarana yang mana sarana dan prasarana merupakan sub indikator dalam teori Efektivitas Duncan (1985) di Kantor Badan Kepegawaian Aceh, peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Badan Kepegawaian Aceh, yaitu Bapak Abdul Qahhar pada Hari Rabu, 18 Januari 2023 di ruangan beliau. Dalam wawancaranya beliau mengatakan: “Untuk sarana dan prasarana dalam mengelola aplikasi E-Lansat yang dibutuhkan adalah komputer, printer dan alat scan barcode. Untuk pelanggan sendiri hanya membutuhkan broser bisa melalui komputer atau pun smartphone untuk mengecek surat melalui nomor agenda yang telah diberikan oleh pegawai

di front office Badan Kepegawaian Aceh. Jadi untuk sarana dan prasarana dalam mengelola E-Lansat sudah cukup memadai dan tidak ada kekurangan.”

Selain itu peneliti juga melakukan wawancara dengan pelanggan Kantor Badan Kepegawaian Aceh, Bapak Firdaus pada Hari Kamis, 19 Januari 2023. Beliau pun menuturkan: “Kalau untuk sarana dan prasarana saya rasa sudah cukup memadai. Saya merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan pegawai Badan Kepegawaian Aceh yang dibantu dengan sarana dan prasarana yang memadai sehingga pelayanan yang diberikan cukup cepat dan mudah. Semua sarana dan prasarana yang ada cukup baik. Kantornya pun rapih sehingga kami sebagai pengunjung merasa nyaman.”

Dalam hasil wawancara, observasi dan dokumentasi terkait sarana dan prasarana peneliti menyimpulkan bahwa sarana dan prasarana dalam mengelola Aplikasi E-Lansat sudah sangat memadai. Untuk mengelola aplikasi E-Lansat hanya membutuhkan membutuhkan komputer, mesin print dan alat scan barcode. Dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai pelanggan Badan Kepegawaian Aceh pun merasa senang dan nyaman karena pelayanan yang diberikan sangat mudah dan cepat.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menemukan temuan utama yang sangat penting dalam pengembangan aplikasi E-Lansat ini. Setelah adanya aplikasi E-Lansat yang rilis dari tahun 2018, Badan Kepegawaian Aceh belum sekali pun mensosialisasikan aplikasi ini kepada ASN yang berada di Provinsi Aceh. Badan Kepegawaian Aceh hanya memberitahukan aplikasi E-Lansat kepada pelanggan atau pun pengunjung kantor Badan Kepegawaian Aceh ketika mereka datang ke kantor. masih banyak ASN di Provinsi Aceh masih banyak yang belum mengetahui terkait Aplikasi E-Lansat. Hal ini dikarenakan Badan Kepegawaian Aceh belum sama sekali mensosialisasikan Aplikasi E-Lansat kepada ASN yang berada di Aceh. Padahal sosialisasi terkait aplikasi E-Lansat ini sangat penting dilakukan Badan Kepegawaian Aceh untuk memberi pengetahuan ASN di Aceh terkait aplikasi E-Lansat ini, pelayanan yang diberikan aplikasi dan kemudahan yang diperoleh menggunakan aplikasi tersebut. Penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya karena Aplikasi E-Lansat ini adalah Aplikasi keluaran Badan Kepegawaian Aceh jadi Aplikasi E-Lansat ini aplikasi hanya ada di Badan Kepegawaian Aceh. Oleh sebab penelitian ini adalah penelitian yang terbaru, dan berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)

Disini peneliti juga menemukan hal menarik lainnya yaitu masih ada bidang-bidang di Badan kepegawaian Aceh yang belum menggunakan aplikasi E-Lansat. Padahal dengan adanya aplikasi E-Lansat di semua bidang akan memudahkan pegawai untuk mendata surat masuk, disposisi surat dan surat keluar dari Badan kepegawaian Aceh.

IV. KESIMPULAN

Dalam penelitian ini peneliti dapat menyimpulkan pelayanan kepegawaian Aplikasi E-Lansat sudah cukup efektif. Hal ini dibuktikan dengan pelayanan yang diberikan oleh Aplikasi E-Lansat ini sangat

mudah, efisien dan cepat. Hal ini membuat pelanggan merasa sangat puas dalam pelayanan yang diberikan oleh Aplikasi E-Lansat baik itu informasi, kemudahan pengurusan surat dan kecepatan pengurusan surat. Dengan adanya Aplikasi E-Lansat ini juga membuat kinerja pegawai di Badan Kepegawaian Aceh menjadi meningkat dalam hal pengelolaan surat karena lebih mudah cepat dan efisien. Terdapat kendala dalam pelayanan kepegawaian melalui Aplikasi E-Lansat. Masih banyak ASN di Provinsi Aceh yang belum mengetahui tentang Aplikasi E-Lansat dikarenakan belum adanya sosialisasi terkait Aplikasi E-Lansat. Terdapat beberapa pegawai di bidang tertentu yang merasa belum membutuhkan Aplikasi E-Lansat di Bidang mereka, hal ini yang menjadi salah satu faktor belum maksimalnya efektivitas Aplikasi E-Lansat di Badan kepegawaian Aceh. belum semua bidang di Badan Kepegawaian Aceh menerapkan Aplikasi E-Lansat. Badan kepegawaian Aceh harus segera mensosialisasikan Aplikasi E-Lansat pada ASN di Provinsi Aceh terkait kemudahan dan pelayanan yang dapat diperoleh melalui Aplikasi E-Lansat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu instansi pemerintah saja yaitu Badan Kepegawaian aceh karena aplikasi E-Lansat ini adalah keluaran Badan Kepegawaian Aceh sendiri.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu peneliti menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa yaitu Badan Kepegawaian Aceh agar dapat meninjau perkembangan aplikasi E-Lansat ini.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Badan Kepegawaian Aceh beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. 2012. *Research Design*. Yoyakarta : Pustaka Belajar.
- Drucker, Peter F. 1982. *Pengantar Manajemen*. Jakarta : Jaya Pirusa.
- Mahsyar, Abdul. 2011. Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Otoritas*. 1(2).
- Nugraha, Selvia Rizki. (2019). Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIMPEG) Dalam Pengelolaan Data Pegawai Di Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat. Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Jati Bandung.
- Pane, Tegar. 2020. Efektivitas Unit Layanan Administrasi Dalam Pengelolaan Data Di Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(91), 1–6.
- Steer. 1985. *Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment*. *Administrative Science Quarterly*.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sukarnoputri, Chahyani dkk. (2021). Efektivitas Pengolahan Data Pengurangan PBB-P2 Dalam Pelayanan PBB-P2 di Kota Tangerang. *Jurnal Sinamu*, 3(1), (271-283)

