

Inovasi Pelayanan Kepegawaian Melalui Aplikasi Rumah ASN di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur

Anisa Dwi Asmaranti¹, Eva Hany Fanida^{2*}, Meirinawati³, Trenda Aktiva Oktariyanda⁴

¹⁻⁴Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

anisa.22056@mhs.unesa.ac.id¹, evafanida@unesa.ac.id², meirinawati@unesa.ac.id³,
trendaoktariyanda@unesa.ac.id⁴

*Penulis Korespondensi: evafanida@unesa.ac.id

Abstract. Digital transformation in public service delivery encourages government to implement service innovations that are effective, efficient, transparent, and accountable. This transformations is realized through the adoption of innovations capable of responding to public needs in a timely and accurate manner to improve service quality. The Regional Civil Service Agency of East Java Province developed the Rumah ASN Application as a digital-based personnel service innovation to support the needs of civil servants of the East Java Provincial Government and the general public. This study aims to analyze and describe the implementation of the Rumah ASN Application as an innovation in personnel services at the Regional Civil Service Agency of East Java Province. This research employs a qualitative descriptive. The analytical framework is based on the public sector process innovation theory proposed by Khodadad-Saryazdi (2022), which consists of seven key success factors: strategic alignment, governance, leadership, culture, information technology and information system, process actors, and performance evaluation. Data were collected through interviews, observations, and documentation. The findings indicate that the implementation of the Rumah ASN Application has generally been conducted well, but it has not yet reached optimal. Challenges identified for optimizing this service including the needs for continuous user socialization during system updates, optimization of service features for civil servant capacity building, strengthening administrative capacity and cross-sectoral coordination, and the developing the application into a mobile application version.

Keywords: Admin Capacity; ASN House; Digital Transformation; HR Innovation; Public Service

Abstrak. Transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik mendorong pemerintah dalam menghadirkan perubahan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Perubahan tersebut diwujudkan melalui penerapan inovasi yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna layanan secara cepat dan tepat sebagai upaya peningkatan kualitas layanan publik. Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur mengembangkan Aplikasi Rumah ASN sebagai suatu inovasi pelayanan kepegawaian berbasis digital untuk memenuhi kebutuhan Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan masyarakat umum. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan penerapan inovasi Aplikasi Rumah ASN di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Fokus penelitian menggunakan teori inovasi proses di sektor publik dengan tujuh indikator faktor keberhasilan penerapannya oleh Khodadad-Saryazdi (2022), yaitu *strategic alignment*, *governance*, *leadership*, *culture*, *information technology and information system*, *process actors*, dan *performance evaluation*. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan inovasi Aplikasi Rumah ASN di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur secara keseluruhan telah berjalan dengan baik, namun belum sepenuhnya optimal. Tantangan yang ditemukan untuk optimalisasi layanan ini meliputi pelaksanaan sosialisasi secara berkelanjutan saat adanya pembaruan sistem layanan, perlunya memaksimalkan pengoperasian fitur-fitur untuk pembinaan ASN, penguatan kapasitas admin dan koordinasi lintas bidang, serta pengembangan aplikasi ke versi *mobile application*.

Kata kunci: Inovasi Kepegawaian; Kapasitas Admin; Pelayanan Publik; Rumah ASN; Transformasi Digital

1. LATAR BELAKANG

Administrasi publik menjadi pilar utama dalam menyelenggarakan pemerintahan karena memiliki peran strategis dalam memenuhi kepentingan publik (*public interest*) dengan wujud nyatanya yaitu melalui pelayanan publik. Sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai rangkaian aktivitas dalam rangka memenuhi kebutuhan bagi setiap warga negara dan penduduk baik dalam bentuk barang, jasa maupun pelayanan administratif. Dalam hal ini, pelayanan publik yang kooperatif dan komunikatif menjadi aspek kunci suatu keberhasilan negara dalam membangun dan meningkatkan kepercayaan masyarakat atas peran pemerintah selaku penyelenggara negara yang bertugas untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat (Jafar et al., 2022). Menurut Audinalupita & Oktariyanda (2023), tingkat kepuasan publik saat ini banyak digunakan sebagai parameter keberhasilan reformasi birokrasi, sebab pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu ciri utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di era globalisasi saat ini, memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pola interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Perkembangan dalam TIK yang dimaksud adalah digitalisasi yang telah mendorong pemerintahan di Indonesia untuk mentransformasikan sistem kerja melalui penerapan *e-government* sebagai wujud dari pelaksanaan *good governance* (Gati, 2022). Pemanfaatan TIK ini tidak hanya mempercepat proses pelayanan publik, tetapi juga memperluas akses masyarakat terhadap informasi dan meningkatkan transparansi kinerja aparatur negara (Fitriana & Arif, 2024). Maka dari itu, upaya penguatan perbaikan kualitas pelayanan publik penting bagi pemerintah untuk melakukan inovasi melalui transformasi digital mengingat berbagai persoalan terkait pelayanan di Indonesia masih sering dikeluhkan oleh masyarakat yang tergambar dalam laporan Ombudsman Republik Indonesia. Salah satu isu yang paling banyak dilaporkan ke Ombudsman adalah substansi kepegawaian.

Tabel 1. Laporan Masyarakat Indonesia Ombudsman Berdasarkan Substansi Laporan 2024

Substansi	Jumlah
Agraria (Pertanahan dan Tata Ruang)	1.861
Kepegawaian	1.354
Pendidikan	1.041
Perhubungan dan Infrastruktur	726
Hak Sipil dan Politik	680
Administrasi Kependudukan	648
Kepolisian	623
Perdesaan	400
Kesejahteraan Sosial	388
Lain-lain	3.116
Grand Total	10.837

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI (2024)

Berdasarkan pada Tabel 1 di atas, menunjukkan bahwa rincian jumlah laporan masyarakat yang diterima Ombudsman Republik Indonesia sepanjang tahun 2024 sebagaimana yang disampaikan oleh Ketua Ombudsman, Mokhammad Najih bahwa tiga substansi terlapor yang tertinggi ada pada agraria, kepegawaian, dan pendidikan, yang mencakup 39,27% dari keseluruhan substansi laporan. Artinya, substansi kepegawaian merupakan terlapor tertinggi kedua dengan jumlah sebanyak 1.354 laporan (12,45%) dari total laporan diterima (Ombudsman RI, 2025). Tingginya angka pengaduan kepegawaian tersebut menunjukkan bahwa persoalan pelayanan kepegawaian masih menjadi perhatian serius publik.

Zein et al. (2024) menyebutkan bahwa permasalahan layanan kepegawaian di Badan Kepegawaian Pengembangan dan Sumber Daya Manusia Kota Sungai Penuh seringkali terjadi karena faktor keterbatasan sumber daya manusia yang membuat lambatnya layanan, ketidakaktifan *website* sebagai akses informasi yang dibutuhkan pengguna layanan serta belum adanya saluran komunikasi yang memadai. Penelitian lain juga mengungkapkan persoalan serupa terkait digitalisasi administrasi kepegawaian layanan kepegawaian di Provinsi Jawa Timur berupa Aplikasi SIMASTER yang masih menghadapi persoalan seperti resistensi pegawai terhadap sistem baru, kurangnya keterampilan teknis, serta infrastruktur yang belum sepenuhnya optimal (Irmayanti et al., 2024). Dalam hal ini, penting bagi sebuah organisasi publik mendorong perubahan ke arah yang lebih baik dengan menyokong produktivitas kerja yang dapat dirasakan dampaknya oleh penerima layanan (Zulfia & Frinaldi, 2022).

Sebagai respons atas paparan persoalan di atas, Pemerintah Provinsi Jawa Timur menunjukkan komitmen dalam mengembangkan berbagai terobosan berbasis digital untuk memperkuat kinerja pelayanan publik yang telah diakui sebagai Provinsi Terinovatif dalam ajang penganugerahan *Innovative Government Awards* (IGA) 2024 yang diselenggarakan oleh Kementerian Dalam Negeri. Adapun salah satu instansi di lingkungan Provinsi Jawa Timur

yang melaksanakan inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* yaitu Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur.

Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur (BKD Jatim) merupakan organisasi perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur yang bergerak di sektor kepegawaian yang bertanggung jawab dalam pengelolaan Aparatur Sipil Negara (ASN). Adapun inovasi pelayanan yang digunakan oleh instansi tersebut dalam pelayanan kepegawaian sehari-hari yang baru dikembangkan sejak akhir tahun 2022 lalu yaitu Aplikasi Rumah ASN. Aplikasi ini dikembangkan berawal karena permasalahan pada sistem pelayanan sebelumnya di BKD Jatim lebih didominasi prosedur secara manual (surat menyurat dan datang langsung ke kantor), adanya disparitas data besar-besaran di SIMASTER (milik Pemprov Jatim) dan SIASN (Milik BKN), serta minimnya transparansi serta akses informasi bagi ASN secara mandiri. Aplikasi tersebut dapat diakses melalui berbagai perangkat seperti laptop, komputer, *gadget*, tablet dan sejenisnya. Idealnya, tentu BKD Jatim selaku instansi penyelenggara berharap dapat memberikan layanan kepegawaian yang responsif, efisien dan mudah diakses oleh semua pihak, baik itu Pegawai Pemerintah Pemprov Jatim maupun masyarakat umum sebagai pengguna layanannya.

Namun, dalam pelaksanaannya berdasarkan wawancara dan observasi awal yang penulis lakukan, menunjukkan bahwa penerapan Aplikasi Rumah ASN dalam layanan kepegawaian ini belum sepenuhnya berjalan optimal. Beberapa tantangan yang ditemukan antara lain mekanisme penanganan pertanyaan publik yang belum optimal (baik dari segi keterlibatan aktif lintas bidang maupun kapasitas admin), keterbatasan pemahaman SDM di instansi lain dalam memanfaatkan fitur-fitur yang ada, serta kendala teknis berupa gangguan atau *server* yang seringkali *down*. Melalui fenomena latar belakang yang telah dipaparkan tersebut, penulis tertarik dalam melakukan penelitian dengan berfokus pada faktor keberhasilan penerapan inovasi pelayanan kepegawaian melalui Aplikasi Rumah ASN untuk menganalisis dan mendeskripsikan lebih lanjut penerapannya dalam rangka optimalisasi pelayanan kepegawaian di BKD Jatim. Dengan demikian, penulis melakukan penelitian dengan judul “Inovasi Pelayanan Kepegawaian Melalui Aplikasi Rumah ASN di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur”.

2. KAJIAN TEORITIS

Administrasi Publik

Menurut Hardianto & Rohman (2023) administrasi publik merupakan suatu proses dan aktivitas kerja sama yang dilakukan oleh pemerintah dalam pengambilan keputusan dengan tujuan mengelola kepentingan publik yang berkembang dan menyelesaikan berbagai permasalahan di masyarakat. Administrasi publik memiliki peran dalam pengelolaan dan penyelenggaraan layanan kepada masyarakat karena juga bisa berfokus pada inovasi dan efisiensi dalam penyampaian layanan, menjamin peningkatan kualitas layanan publik, serta menjamin akuntabilitas dan transparansi dalam mengambil keputusan (Nadjib & Khairunnas, 2024:10-13). Selain itu, menurut Qomariyah (2024:51) administrasi publik menjadi bentuk penyelenggaraan urusan pemerintahan yang bertujuan meningkatkan pemahaman mengenai hubungan pemerintah dengan masyarakat sekaligus menjalankan pekerjaan publik sesuai dengan aspirasi masyarakat. Dalam situasi ini, pemerintah berperan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang tidak dapat atau tidak akan terpenuhi oleh sektor swasta atau perusahaan.

Electronic Government (E-Government)

Konsep *e-government* secara jelas diperkenalkan dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang memiliki makna bahwa eksistensi kemajuan teknologi dan informasi yang begitu pesat memberikan peluang besar dalam mempercepat proses pengelolaan serta pemanfaatan informasi berskala besar dengan tingkat ketepatan dan kecepatan yang besar pula. *E-Government* digunakan sebagai upaya dalam menciptakan suasana penyelenggaraan pemerintahan yang sesuai dengan pencapaian visi dan misi bersama dalam meningkatkan produktivitas, kinerja, serta meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui peningkatan kinerja pelayanan publik (Nastia, 2024). Dalam penerapannya pun tidak terlepas dalam aspek efisiensi dan efektivitas seperti menekan biaya yang dikeluarkan untuk komunikasi dan interaksi secara langsung dalam penyelenggaraan pelayanan, meningkatkan lingkungan pemerintahan atau perusahaan dengan menyederhanakan dan meminimalkan kompleksitas administrasi dan birokrasi (Mariyam, 2024).

Pelayanan Publik

Menurut Haryati et al. (2024) pelayanan publik merupakan aktivitas yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun lembaga publik guna merespons kebutuhan masyarakat, baik berupa layanan, informasi, maupun fasilitas dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup mereka. Melalui aktivitas tersebut, pelayanan publik

dipandang sebagai aspek penting dalam menilai kinerja pemerintah, baik pada tingkat pusat maupun daerah karena kepuasan masyarakat secara tidak langsung bergantung dari pengalaman mereka terhadap pelayanan yang didapatkan dari pemerintah (Pangkey & Rantung, 2023). Oleh sebab itu, terlaksananya pelayanan publik yang optimal mencerminkan terwujudnya *good governance* dalam pemerintahan (Kalihva & Manar, 2023).

Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kompetisi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah diartikan sebagai suatu terobosan berupa gagasan kreatif yang orisinal atau penyempurnaan pelayanan yang sudah ada yang ditujukan untuk memberikan dampak bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi pelayanan publik ini melibatkan peran pegawai yang diberikan amanah untuk menjalankan tanggung jawab pelayanan kepada masyarakat yang didukung ketersediaan fasilitas yang mendukung (Baribin et al., 2022). Selain itu, keberadaan inovasi pelayanan publik di Indonesia begitu penting di mana menjadi alat bagi masyarakat untuk mengetahui kinerja pemerintah yang mengarah pada perbaikan yang lebih baik, efektif, dan efisien, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat (Mahpudin, 2022).

Keberhasilan suatu inovasi di sektor publik tidak terlepas dari faktor yang memengaruhi penerapannya. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Khodadad-Saryazdi (2022) dalam *book chapter* miliknya yang berjudul “*Process Innovation in Public Sector*” menyatakan bahwa implementasi inovasi proses di sektor publik memiliki tantangan tersendiri di tengah situasi yang semakin kompetitif dalam upaya memperoleh nilai keunggulan melalui peningkatan efisiensi dan responsivitas organisasi. Adapun 7 (tujuh) faktor keberhasilan penerapan inovasi proses di sektor publik yang akan dijadikan indikator dalam penelitian ini, yaitu:

- a. *Strategic Alignment* (Penyelarasan Strategi)
- b. *Governance* (Tata Kelola)
- c. *Leadership* (Kepemimpinan)
- d. *Culture* (Budaya)
- e. *Information Technology and Information System* (Teknologi Informasi dan Sistem Informasi)
- f. *Process Actors* (Keterlibatan Aktor)
- g. *Performance Evaluation* (Evaluasi Kinerja)

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif menekankan pada penyajian dan penjelasan data yang dikumpulkan oleh peneliti dengan menampilkan gejala, fakta, atau peristiwa terkait suatu entitas tertentu dengan berupa kata-kata dan gambar (Abdussamad, 2021). Pendekatan kualitatif menekankan pada sesuatu yang bersifat proses, seperti perilaku individu atau kelompok, interaksi antar manusia, proses pelaksanaan kerja yang menggambarkan masalah sosial dengan melibatkan interpretasi atas segala sesuatu fenomena sesuai dengan situasi nyata di lapangan secara alami dan apa adanya (Sugiyono, 2022). Penelitian ini dilaksanakan di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur dengan waktu pelaksanaannya pada bulan November hingga Desember 2025. Adapun fokus dalam penelitian ini adalah penerapan inovasi pelayanan kepegawaian melalui Aplikasi Rumah ASN di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur menggunakan teori inovasi proses di sektor publik dengan faktor keberhasilan penerapannya menurut Khodadad-Saryazdi (2022) di antaranya 1) *Strategic Alignment* (Penyelerasan Strategi), 2) *Governance* (Tata Kelola), 3) *Leadership* (Kepemimpinan), 4) *Culture* (Budaya), 5) *Information Technology and Information System* (Teknologi Informasi dan Sistem Informasi), 6) *Process Actors* (Keterlibatan Aktor), dan 7) *Performance Evaluation* (Evaluasi Kinerja).

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari sumbernya saat melakukan penelitian. Sedangkan data sekunder diperoleh secara tidak langsung untuk menunjang informasi dari sumber utama. Adapun subjek yang mendukung penelitian ini meliputi Kepala Bidang Perencanaan, Pengadaan, Pengolahan Data dan Sistem Informasi (P3DASI), Staf Pengelola Aplikasi Rumah ASN, dan Pengguna Aplikasi Rumah ASN (ASN dan masyarakat). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kemudian, instrumen penelitian sebagai sarana atau alat bagi penulis dalam memperoleh, mengukur, dan menganalisis data yang diperlukan di antaranya penulis atau peneliti sendiri, pedoman wawancara, catatan lapangan, dan perangkat penunjang seperti *handphone* untuk merekam dan mengambil gambar. Selain itu, teknik analisis datanya menggunakan model analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman dalam Naamy (2019) yaitu melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi Aplikasi Rumah ASN

Lahirnya Aplikasi Rumah ASN menjadi bentuk pembaruan dalam meniadakan adanya ketidakefisienan dan ketidakefektifitas dalam melakukan aktivitas terkait keperluan kepegawaian di mana layanan tersebut memfasilitasi tanya jawab permasalahan kepegawaian, integrasi sistem kepegawaian, webinar ASN, hingga pembinaan secara daring. Secara tidak langsung, *platform* ini menjadi wadah bertemunya BKD Jatim dengan ASN dan masyarakat umum untuk belajar sebagai bentuk pengoptimalan proses layanan dan komunikasi. Adapun landasan hukum penyusunan dan pelaksanaan melalui Rumah ASN meliputi Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja PNS, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Peraturan Menteri PANRB Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi SPBE, serta Peraturan Gubernur no. 73 Tahun 2020 tentang SIMASTER (Sistem Informasi Manajemen ASN Terintegrasi).

Rumah ASN merupakan *platform* digital berbasis *website* yang dikembangkan oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur (BKD Jatim), tepatnya di Bidang Perencanaan, Pengadaan, Pengolahan Data dan Sistem Informasi (P3DASI) sejak akhir tahun 2022 dan resmi diluncurkan ke publik pada tanggal 8 Juni 2023 yang diresmikan oleh Gubernur Provinsi Jawa Timur sebagai bagian dari upaya transformasi digital dalam pelayanan kepegawaian. Aplikasi ini dirancang sebagai pusat layanan kepegawaian yang dapat diakses oleh ASN, calon ASN, serta masyarakat umum dalam memperoleh informasi, layanan, dan ruang interaksi seputar manajemen ASN di mana dalam rangka peningkatan kualitas layanan kepegawaian yang bersifat partisipatif untuk memungkinkan pengguna tidak hanya menerima layanan secara pasif, tetapi juga aktif berkontribusi dalam proses pengecekan, pembinaan, pelaporan, dan melakukan perbaikan data kepegawaian. *Platform* ini dikembangkan menggunakan teknologi modern yang sering digunakan beberapa perusahaan terbesar di dunia untuk pembuatan bahasa pemrograman, pengolahan data, transfer data, dan sebagainya diantaranya Next.js, PostgreSQL, dan integrasi API. Integrasi API inilah sebagai perantara *software* yang menghubungkan dua aplikasi yang berbeda dapat berinteraksi secara bersamaan yang dalam hal ini yaitu SIASN (Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara) secara nasional dengan SIMASTER (Sistem Informasi Manajemen ASN Terintegrasi) di tingkat daerah yaitu Provinsi Jawa Timur. Selain itu, *platform* ini juga didukung AI yang membantu dalam menjawab pertanyaan, menghasilkan notula secara otomatis, serta memberikan rekomendasi jawaban berdasarkan pola pembelajaran dari data yang tersedia sebelumnya.

Sejumlah fitur utama yang tersedia pada Aplikasi Rumah ASN antara lain, 1) Forum Kepegawaian (tanya jawab pengelola dengan pengguna seputar kepegawaian), 2) Integrasi Sistem SIASN-SIMASTER (pengecekan dan pengelolaan data kepegawaian mandiri oleh pengguna seperti pensiun, perbaikan nama/NIP, kenaikan pangkat, jenjang pendidikan, SK, Pertek, dsb), 3) Webinar Series (materi edukasi untuk menambah pengetahuan ASN), 4) Podcast (siaran topik tertentu seputar kepegawaian), 5) Coaching & Mentoring pelatihan virtual kepegawaian daerah untuk pendampingan ASN, 6) ASN Updates (*update* status informatif untuk memotivasi rekan ASN), 7) ASN Discussions membagikan apa yang sedang dipikirkan untuk memantik adanya diskusi sesama pengguna), 8) Chatbot BestieAI (mengotomatisasi pertanyaan dan jawaban keperluan kepegawaian), 9) *Frequently Asked Questions* (membantu pengguna menemukan informasi dengan cepat), serta 10) Penilaian Layanan (pengguna memberikan *feedback* atas pengalaman dari layanan kepegawaian yang diterima).

Strategic Alignment (Penyelerasan Strategi)

Penyelarasan strategis merupakan elemen penting dalam menentukan prioritas dan proses organisasi untuk mencapai tujuan. Ketidaksinambungan antara proses dengan strategi dapat menjadi salah satu alasan kegagalan utama dalam tindakan perubahan yang dilakukan, sehingga proses harus dikembangkan berdasarkan arah strategis (Saryazdi, 2022). Dalam hal tersebut, artinya inovasi layanan bisa berhasil jika dirancang sebagai bagian dari keberlanjutan untuk tujuan jangka panjang organisasi, bukan hanya sekadar implementasi secara teknis (Putri & Tjenreng, 2025). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi Rumah ASN dimulai sebagai respons terhadap meningkatnya kompleksitas pengelolaan kepegawaian yang tidak dapat lagi ditangani melalui prosedur manual. Kondisi ini diungkapkan oleh Bapak Hasyim Asyhari selaku Kepala Bidang P3DASI bahwa kebutuhan digitalisasi bukan hanya semata kebutuhan operasional, tetapi secara tidak langsung menjadi tuntutan bagi BKD Jatim agar mampu melayani urusan kepegawaian lebih dari 82.000 ASN secara efektif.



Gambar 1. Visi Misi Gubernur dan Wakil Gubernur Jatim (2019-2024)

Sumber: Dokumen Perubahan RPJMD Provinsi Jawa Timur (2019-2024)

Berdasarkan Gambar 1 di atas, menunjukkan bahwa upaya menyelenggarakan inovasi Aplikasi Rumah ASN selaras dengan visi dan misi yang ditujukan untuk Pemerintah Provinsi Jawa Timur tahun 2019-2024 tepatnya pada Misi ke-3 dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik melalui pemanfaatan teknologi informasi demi meningkatkan profesionalisme ASN untuk lebih adaptif dan responsif. Hal tersebut yang kemudian menjadikan inovasi layanan mengacu pada tujuan strategis BKD Jatim yaitu Meningkatnya Profesionalisme ASN untuk memastikan keberlanjutan secara sistem layanan. Keberadaan Aplikasi Rumah ASN didukung melalui penyusunan *blueprint* pengembangannya. Dua strategi yang dilakukan meliputi menginvestasikan SDM yang memiliki potensi di bidang digital dan perkembangan infrastruktur terkait dengan digitalisasi. Kedua langkah tersebut menunjukkan bahwa inovasi tidak hanya berfokus pada penciptaan sistem digital, namun juga memastikan kesiapan BKD Jatim sebagai organisasi secara internal. Hal ini selaras dengan penelitian Audinalupita & Oktariyanda (2023) yang menyatakan bahwa lingkungan secara digital mampu mengubah bagaimana cara kerja suatu organisasi untuk mencapai tujuan.

Governance (Tata Kelola)

Tata kelola dalam inovasi di sektor publik mengacu pada manajemen proyek perubahan proses dan eksekusi proses. Tentunya dalam penerapannya, memungkinkan adanya pencapaian kegiatan dalam waktu tertentu yang kemudian dapat meminimalkan masalah yang muncul (Saryazdi, 2022). Sejalan dengan hal tersebut, inovasi secara digital bukan hanya sekadar persoalan teknologi, tetapi bagaimana sistem tersebut diatur, siapa yang menjalankan serta bagaimana keputusan layanan diambil dan dieksekusi dengan seoptimal mungkin.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tata kelola pada layanan Aplikasi Rumah ASN didukung melalui regulasi berupa Surat Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Daerah

Provinsi Jawa Timur Nomor 800/1728/204/2023 tentang Tim Pelaksana Aplikasi Rumah ASN di Lingkungan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur yang menetapkan struktur tugas tim administrator yang meliputi pembina hingga penanggung jawab dan admin atau operator di setiap bidang. Dalam pelaksanaannya, layanan Rumah ASN juga didukung melalui adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan Nomor 000.8.3.3/800.1.204.2/24/2024 tentang mekanisme pengelolaan Rumah ASN yang menjadi acuan prosesnya, terutama dalam menjawab pertanyaan publik soal kepegawaian.

Temuan selanjutnya di mana Bapak Eko Budi Prasetyo selaku Staf Pengelola Rumah ASN mengemukakan bahwa masih belum optimalnya peran operator dari bidang lain selain Bidang P3DASI dalam menjawab pertanyaan dan aduan sesuai kepentingan bidang masing-masing. Hal tersebut didukung oleh pernyataan Bapak Iput Taufiqurrohman Suwanto selaku Ketua Tim IT Rumah ASN yang menjelaskan bahwa dalam mengambil langkah untuk menghadapi berbagai macam respon pengguna dilakukan melalui proses berdasarkan data, seperti melihat langsung melalui aplikasi, termasuk usaha dalam mem *back up* dalam menjawab pertanyaan bilamana belum terjawab. Temuan tersebut selaras dengan penelitian oleh Diputra & Megawati (2024) yang menyatakan bahwa pelaksanaan program publik dapat tentu saja dapat berjalan dan tercapai apabila terdapat usaha yang dilakukan oleh para pelaksana, terutama dalam mencapai keberhasilan proses dari program yang dilaksanakan. Meski begitu, masih perlu diberikan penguatan peran para admin atau operator dari bidang lain dalam memaksimalkan tugasnya di bidang masing-masing untuk Rumah ASN untuk tata kelola pelayanan yang berjalan selaras.

Leadership (Kepemimpinan)

Kepemimpinan berkaitan dengan dukungan pimpinan selama proses perubahan. Kepemimpinan dalam suatu organisasi publik dapat menciptakan iklim sosial yang mendorong motivasi bagi staf di mana seorang pemimpin harus dapat menyediakan sumber daya yang diperlukan dalam mengoordinasikan sebuah proyek (Saryazdi, 2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bapak Hasyim Asyhari selaku Kepala Bidang P3DASI yang mengemukakan bahwa perannya sebagai seorang pimpinan yang berupaya dalam menggerakkan para stafnya dalam melakukan upaya transformasi tata kelola manajemen kepegawaian dari yang manual ke berbasis digital yaitu dengan mengetahui potensi masing-masing bawahannya, kemudian mendukung iklim yang suportif untuk para stafnya agar bisa berkembang, dan memberikan kepercayaan terhadap stafnya dalam mengembangkan kompetensinya.

Temuan penelitian selanjutnya yaitu oleh para Staf Pengelola Rumah ASN bahwa dukungan moral dan material yang diberikan oleh pimpinan mereka ditunjang dari anggaran yang sudah dianggarkan seperti dalam pemanfaatan AI yang memerlukan biaya token, peningkatan *server*, dari segi SDM melalui peningkatan *skill* melalui pelatihan seperti pemrograman, hingga keahlian lainnya. Kemudian segi fasilitas melalui penyediaan laptop dengan spesifikasi khusus yang diutamakan bagi tim teknis Rumah ASN untuk melakukan *programmer*. Tidak berhenti pada bentuk dukungan saja, tetapi juga tampak pada pola komunikasi secara *bottom-up* yang diterapkan juga oleh Kepala Bidang di mana pola ini yang memberikan ruang bagi Ketua Tim IT beserta staf lainnya dalam menyampaikan kebutuhan, permasalahan baru, dan sesuatu yang baru. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Fatmawati (2022) yang disinggung sebelumnya soal gaya kepemimpinan dari bawah ke atas yang membantu proses pengambilan keputusan sesuai dengan urgensi sasaran tindakan.

Culture (Budaya)

Budaya menjadi faktor yang memiliki peranan penting dalam menentukan keberhasilan inovasi proses. Adanya perubahan proses melalui reformasi yang mengubah cara kerja pelayanan dalam mendorong para pelaksana untuk lebih sadar kinerja dan saling bekerja sama dalam melaksanakan proses inovasi (Saryazdi, 2022). Tentunya, budaya kerja diyakini sebagai nilai dan pola perilaku yang membentuk cara kerja pegawai dalam berinteraksi, mengambil keputusan, dan menjalankan proses inovasi dalam pelayanan kepegawaian melalui Aplikasi Rumah ASN di BKD Jatim.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya kerja di BKD Jatim didukung adanya aturan tertulis berupa SK Kepala BKD Jatim Nomor 800/30/204/2025 tentang Kode Etik Pelayanan Publik pada BKD Jatim yang menjadi pedoman dasar perilaku serta tata nilai dalam memberikan pelayanan kepada ASN maupun masyarakat. Nilai-nilai yang dimaksud di antaranya berorientasi pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, dan kolaboratif. Selain itu, temuan penulis tidak hanya sebatas pada aturan regulatif saja, tetapi juga pada praktik nyata yang dilakukan yang didukung dari sisi pengguna, yaitu Ibu Nur Rahma Windiarti selaku fasilitator kepegawaian dari Balitbang Jatim yang mengemukakan bahwa selama dua tahun terakhir ini layanan Rumah ASN meningkat dengan pesat dilihat melalui cara pegawai pengelola dalam menanggapi pertanyaan dari pengguna. Kemudian, pengguna Rumah ASN lainnya dari Cabang Dinas Pendidikan Wilayah Bondowoso juga merasa terbantu melalui Rumah ASN karena respon pegawai pengelola BKD Jatim yang lebih cepat ketika ada kendala akses atau fitur yang tidak bisa muncul. Hal tersebut menunjukkan bahwa budaya kerja internal pegawai yang positif tidak hanya dirasakan oleh pegawai itu sendiri, tetapi juga

memberikan dampak terhadap pengalaman pengguna. Temuan ini sejalan dengan penelitian Novanti & Meirinawati (2024) yang menyatakan bahwa budaya inovasi tercermin dari upaya kerja sama antar pelaksana layanan serta keterbukaan mereka dalam menanggapi masukan dan pertanyaan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Berikut merupakan dokumentasi penulis dengan fasilitator kepegawaian dari Balitbang Jatim selaku pengguna Aplikasi Rumah ASN:



Gambar 2. Wawancara dengan Pengguna Aplikasi Rumah ASN (Balitbang Jatim)

Sumber: Dokumentasi Penulis (2025)

Namun, tantangan yang ditemukan terkait dengan resistensi pengguna yaitu adanya pegawai yang kurang *aware* (menyadari) terhadap datanya sendiri. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Nur Rahma Windiarti selaku fasilitator kepegawaian dari Balitbang Jatim mengenai kasus yang pernah terjadi di instansinya terkait hal tersebut, sehingga memunculkan cukup banyak disparitas data di SIMASTER dan SIASN yang pada akhirnya pegawai yang bermasalah itu menganggap adanya bentuk ketidakresponsifan layanan karena mereka merasa bahwa data mereka tidak ditindaklanjuti. Padahal, hal tersebut terjadi bersumber dari pegawai itu sendiri yang lalai dalam mengurus datanya.

Information Technology and Information System (Teknologi Informasi dan Sistem Informasi)

Inovasi proses di sektor publik mencakup pembaruan prosedur dan cara kerja pelaksana untuk meningkatkan efisiensi layanan. Beberapa cara kerja inovasi proses di organisasi publik bergantung pada keberadaan teknologi dan informasi. Pemanfaatan teknologi dan sistem informasi menjadi salah satu faktor krusial yang membawa manfaat signifikan bagi organisasi untuk mengotomatisasi alur kerja, mengintegrasikan proses bisnis serta memodifikasi cara kerja yang sebelumnya banyak secara manual menjadi lebih secara digital agar lebih cepat, salah satunya penerapan *e-government* (Saryazdi, 2022). Maka dari itu, keberadaan teknologi dan sistem informasi dapat memfasilitasi proses kerja dalam pengimplementasian inovasi di

organisasi publik. Dalam hal ini, Aplikasi Rumah ASN yang menjadi salah satu layanan digital membantu proses pelaksanaan layanan kepegawaian oleh BKD Jatim.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan terhadap teknologi dan sistem informasi dalam penyelenggaraan layanan Aplikasi Rumah ASN telah mendapatkan perhatian yang cukup dari BKD Jatim sebagai instansi pelaksana. Pada tahap awal pengembangannya, Aplikasi Rumah ASN dikembangkan secara internal oleh Bidang P3DASI tanpa alokasi anggaran khusus. Kemudian, dalam mendukung keberlanjutan operasional infrastruktur digital yang memadai seperti penambahan *server*, *storage*, dan lainnya yang didukung oleh adanya anggaran yang dikelola melalui mekanisme Kuasa Pengguna Anggaran (KPA) sesuai dengan kewenangan Kepala BKD Jatim. Bapak Iput selaku Ketua Tim IT Rumah ASN menjelaskan bahwa dari sisi penguatan infrastruktur maupun manajemen SDM di bidang teknis sudah berjalan dengan baik, termasuk adanya penambahan personel yang memiliki kompetensi di bidang IT dan pengelolaan data statistik dari PKSTI (Pusat Kajian Statistik Teknologi Informatika).

Selain itu, setiap satu tahun sekali dilakukan pemeliharaan sistem, termasuk sistem keamanan ITSA (*Information Technology Security Assessment*) sebagai asesmen keamanan data kepegawaian di aplikasi yang ada di BKD Jatim, salah satunya Rumah ASN. Hal tersebut menunjukkan bahwa sistem Rumah ASN tidak hanya dibangun, tetapi juga dikelola secara berkelanjutan untuk menjaga performa dan keandalannya dalam mendukung layanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Hidayat & Fanida (2025) yang menyatakan bahwa keberhasilan inovasi layanan publik sangat ditentukan oleh komitmen tim inovator dalam menjaga *output* inovasi yang berkualitas.

Temuan penelitian dari sisi pengguna, baik dari ASN maupun masyarakat menunjukkan bahwa Aplikasi Rumah ASN dinilai cukup mudah dipahami dan membantu dalam memenuhi kebutuhan atau urusan kepegawaian. Beberapa dari mereka menyampaikan bahwa tampilan aplikasi relatif *user friendly* dan jarang mengalami kesulitan yang bersifat fatal. Akan tetapi, beberapa informan dari kalangan pegawai ASN menyampaikan bahwa meskipun inovasi aplikasi ini memudahkan kebutuhan mereka, masih terdapat sejumlah hal yang perlu diperhatikan seperti perubahan fitur dan pergeseran letak menu di aplikasi yang kadangkala menimbulkan kebingungan bagi pengguna. Terkait sosialisasi pernah dilakukan saat awal *launching*, hanya saja lambat laun sosialisasi kurang dioptimalkan untuk diadakan seiring dengan adanya pembaruan atau penambahan sesuatu di Rumah ASN, sehingga pengguna cenderung harus beradaptasi dengan mencoba-coba sendiri. Hal tersebut menunjukkan bahwa dukungan teknologi informasi tidak bisa bersifat statis, tetapi harus

dikembangkan seiring dengan kebutuhan organisasi dan pengguna. Hal ini sejalan dengan penelitian Novanti & Meirinawati (2024) yang menyatakan bahwa pengembangan kemampuan dalam inovasi teknologi informasi dapat memberikan pengaruh terhadap perusahaan agar mampu memenuhi kebutuhan kompetensi kerja.

Process Actors (Keterlibatan Aktor)

Aset paling penting dalam dari suatu organisasi untuk peningkatan proses atau inovasi adalah aktor yang secara langsung maupun tidak langsung terlibat dalam perubahan proses dalam hal komitmen, kompetensi dan loyalitas. Aktor yang dimaksud adalah pimpinan beserta tim bawahannya (pegawai pengelola) yang menerapkan tindakan proses inovasi untuk meningkatkan produk layanan mereka (Saryazdi, 2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan aktor dalam penyelenggaraan inovasi layanan kepegawaian melalui Aplikasi Rumah ASN mencakup peran mulai dari level pimpinan strategis (Kepala BKD Jatim) yang berperan dalam memberikan persetujuan dari arah strategis sistem layanan Rumah ASN, kemudian operasional (Kepala Bidang P3DASI) yang berperan dalam mengoperasionalkan dan mengendalikan keputusan secara teknis layanan, bidang-bidang di BKD Jatim sebagai admin atau pengelola, hingga *stakeholder* dari di luar instansi BKD Jatim yang meliputi pengelola kepegawaian dari OPD lain yang bertugas dalam mengelola data dan menyampaikan informasi ke ASN di instansi masing-masing, serta pengguna termasuk ASN dan masyarakat itu sendiri, serta juga untuk Non-ASN seperti pekerja paruh waktu yang juga memerlukan layanan kepegawaian terkait pengecekan Pertek (Perjanjian Teknis) dan SK nya di Rumah ASN. Selain itu, juga BKD Jatim juga berkoordinasi dengan pengelola keuangan untuk pembuatan lembar persetujuan kerja yang berisi nominal gaji kerja. Hal tersebut menunjukkan bahwa mereka-mereka yang terlibat telah memainkan peran tertentu dalam keberhasilan penerapan layanan Rumah ASN.

Namun, temuan penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa keterlibatan admin lintas bidang belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Hal ini memiliki kesinambungan dengan temuan penelitian sebelumnya pada tata kelola di mana hal tersebut terjadi karena faktor beban kerja admin bidang yang padat sehingga membuat mereka merasa kewalahan dalam menjalankan perannya secara penuh, terutama ketika mendapatkan aduan atau pertanyaan yang bersifat sensitif yang membutuhkan penjelasan mendalam dan memerlukan *feedback* lanjutan. Kondisi tersebut yang menyebabkan sebagian pertanyaan untuk bidang lain terkadang harus kembali di *back up* oleh tim di Bidang P3DASI, sehingga bisa dikatakan cukup terjadi ketimpangan beban kerja antar tim pengelola. Tim pengelola dari Bidang P3DASI mengambil langkah ke depan untuk lebih sering melakukan koordinasi, terutama pertemuan antar bidang

mengingat bidang-bidang sudah diberikan kewenangan untuk berpartisipasi dalam mengelola Aplikasi Rumah ASN. Hal tersebut selaras dengan penelitian oleh Audinalupita & Oktariyanda (2023) bahwa keberhasilan inovasi bukan tentang keterampilan dan kompetensi yang sudah dimiliki dalam mengelola sistem layanan Aplikasi Sedakep, tetapi juga melihat peran setiap pegawai yang terlibat dalam tim pengelola.

Performance Evaluation (Evaluasi Kinerja)

Evaluasi kinerja menjadi faktor yang krusial dalam setiap siklus inovasi proses di sektor publik karena berfungsi untuk menilai sejauh mana suatu inovasi mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan serta memberikan manfaat bagi penerima layanan (Poernomo et al., 2025). Setiap upaya yang dikerahkan dalam melakukan evaluasi kinerja dianggap sebagai alat untuk pelaksanaan strategi organisasi yang akan dilakukan ke depan. Tentunya hasil kinerja dari pelayanan yang diberikan harus diukur, salah satu sumber utamanya dari perspektif pengguna dan masyarakat (Saryazdi, 2022). Hasil penelitian menunjukkan evaluasi kinerja Aplikasi Rumah ASN dilakukan dengan melibatkan pengalaman dari pengguna secara langsung. Berikut ini hasil survei kepuasan pengguna yang dilakukan oleh internal Tim P3DASI terhadap pelaksanaan layanan Rumah ASN selama bulan Januari 2024 hingga Mei 2025 sebagai berikut:

Pernyataan	Setuju (%)	Netral (%)	Tidak Setuju (%)
Layanan lebih cepat dibandingkan datang langsung ke BKD	83%	11%	6%
Rumah ASN mempermudah perbaikan data kepegawaian	88%	9%	3%
Forum tanya jawab membantu memahami aturan ASN	81%	13%	6%
Saya puas dengan layanan digital Rumah ASN secara umum	85%	10%	5%

Gambar 3. Persepsi Manfaat dan Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Rumah (bulan Januari 2024 s/d Mei 2025)

Sumber: Laporan Pelayanan Publik Rumah ASN Jatim Tahun 2024-2025

Berdasarkan Gambar 3 di atas, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa terbantu dengan keberadaan Rumah ASN, terutama pada aspek kecepatan akses layanan dan kemudahan dalam melakukan pelaporan masalah kepegawaian. Selain itu, melalui hasil observasi yang dilakukan oleh penulis, ditemukan adanya survei untuk pengguna yang disediakan dalam bentuk *pop-up* pada tampilan *website* Aplikasi Rumah ASN yang mengarahkan pada google formulir seperti gambar di bawah ini berikut:

Gambar 4. Formulir Survei Pengalaman Layanan Kepegawaian di Rumah ASN

Sumber: *Website Aplikasi Rumah ASN*

Berdasarkan Gambar 4 di atas, diketahui bahwa di Aplikasi Rumah ASN juga disediakan sebuah Google Formulir sebagai media dalam mengumpulkan *feedback* dari pengguna untuk membagikan pengalaman mereka dalam mengurus layanan kepegawaian di Rumah ASN. Secara keseluruhan, pengguna mengutarakan bahwa kinerja layanan Rumah ASN telah responsif dalam menanggapi aduan dan pertanyaan, memiliki fitur-fitur yang relevan dengan kebutuhan layanan kepegawaian, serta telah membantu mempermudah urusan kepegawaian. Tindakan evaluasi yang dilakukan oleh staf pengelola tersebut diwujudkan dalam bentuk dokumen laporan evaluasi yang menurut penjelasan mereka ditujukan untuk kebutuhan SPBE sekaligus sebagai dasar perumusan langkah keberlanjutan sistem layanan Rumah ASN ke depan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Hidayat & Fanida (2025) yang menyatakan bahwa keberlanjutan inovasi layanan aplikasi didukung melalui evaluasi yang dilakukan secara berkala terutama memperhatikan kebutuhan dari sasaran layanan untuk terus menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan bagi pengguna.

Namun, tantangan yang masih ditemukan dari sisi pengguna berdasarkan hasil wawancara di mana menunjukkan hal yang menjadi masukan dari mereka yaitu memaksimalkan pengoperasian fitur yang sudah ada. Beberapa fitur yang dimaksud seperti webinar, podcast, mentoring yang dalam beberapa bulan terakhir ini belum dimaksimalkan kembali, sehingga intensitas penggunaan sistem dari pengguna juga minim.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang dipaparkan di atas, penerapan layanan kepegawaian melalui Aplikasi Rumah ASN sudah berjalan dengan baik di mana inovasi ini secara umum telah memenuhi indikator faktor keberhasilan penerapan inovasi proses di sektor publik oleh Khodadad-Saryazdi (2022). Kehadiran sistem layanan Aplikasi Rumah ASN telah membantu mempercepat dan memudahkan ASN serta masyarakat dalam memperoleh informasi, layanan, dan ruang interaksi terkait urusan kepegawaian.

Indikator *Strategic Alignment*, Aplikasi Rumah ASN selaras dengan visi dan misi yang ditujukan untuk Pemerintah Provinsi Jawa Timur tahun 2019-2024 dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik dengan pemanfaatan teknologi informasi demi meningkatkan profesionalisme ASN untuk lebih adaptif dan responsif. Indikator *Governance*, didukung oleh regulasi berupa SK tim pelaksana dan SOP dalam pengelolaannya. Namun, masih diperlukan penguatan peran para admin atau operator dari bidang lain. Indikator *Leadership*, pimpinan memberikan dukungan moral dan material kepada timnya. Indikator *Culture*, didukung oleh nilai-nilai budaya organisasi dalam SK yang mengatur kode etik pelayanan publik di BKD Jatim. Namun, masih terdapat rendahnya kesadaran pengguna terhadap pengelolaan data kepegawaiannya. Indikator *Information Technology and Information System*, dukungan terhadap sistem aplikasi telah dikelola dengan baik. Namun, memerlukan sosialisasi secara berkelanjutan saat pembaruan sistem dan fitur. Indikator *Process Actors*, keterlibatan para aktor sudah berjalan cukup baik. Namun, diperlukan peningkatan kapasitas SDM admin antar bidang. Indikator *Performance Evaluation*, evaluasi dilakukan secara berkala melalui pemanfaatan data survei berupa *feedback* dari pengguna. Namun, perlu mengoptimalkan kembali pengoperasian fitur webinar, podcast, dan mentoring.

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian di atas, beberapa saran dari penulis untuk pelayanan kepegawaian melalui Aplikasi Rumah ASN lebih optimal kedepannya yaitu pertama, BKD Jatim perlu melaksanakan sosialisasi kembali melalui media sosial atau media apapun secara berkelanjutan setiap enam bulan sekali atau menyesuaikan dengan perkembangan aplikasi. Kedua, optimalisasi fitur-fitur pembinaan seperti webinar, podcast, dan mentoring dengan mengembangkan ide topik terbaru yang menarik guna memperkaya materi dan partisipasi pengguna. Ketiga, penguatan kapasitas SDM admin dan koordinasi lintas bidang disertai dengan pemetaan dan penghitungan beban kerja setiap admin agar pembagian tugas lebih proporsional dan meminimalisir beban kerja yang berlebih antar tim pengelola. Keempat, menyediakan Aplikasi Rumah ASN dalam versi *mobile application* sehingga dapat

diinstalasi di *smartphone* pengguna agar lebih ramah digunakan di berbagai kondisi kerja dan wilayah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan motivasi hingga selesainya penelitian ini, terutama kepada dosen pembimbing dan penguji atas bimbingan, arahan, dan masukan yang konstruktif dalam penyempurnaan penulisan penelitian ini. Terima kasih juga penulis tunjukkan kepada pihak Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur yang telah memberikan izin penelitian dan akses data serta informasi selama penelitian berlangsung.

DAFTAR REFERENSI

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- Audinalupita, A., & Oktariyanda, T. A. (2023). Inovasi layanan kepegawaian terpadu melalui aplikasi Sedakep (Sistem Elektronik Data dan Kebutuhan Kepegawaian) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman. *Publika*, 11(2), 1927–1938. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n2.p1927-1938>
- Baribin, A. J., Alam, S., & Rahman, R. (2022). Analisis inovasi pelayanan administrasi dalam meningkatkan kinerja Dinas Perhubungan Kabupaten Konawe Selatan. *Publica: Jurnal Administrasi Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 13(1), 1–8.
- Fitriana, L., & Arif, L. (2024). Implementasi smart governance dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya (Studi Kasus: Di Kecamatan Benowo). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(18), 585–596. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13924399>
- Gati, R. A. (2022). Inovasi pelayanan publik berbasis elektronik di DPM PTSP Kota Bandung. *Journal of Business Administration Economics & Entrepreneurship*, 4(1), 37–46.
- Hardianto, W., & Rohman, A. (2023). *Pengantar ilmu administrasi publik*. Tim Forind.
- Haryati, E., Rosmiati, M., Mustofa, A., Chaidir, J., Djajasinga, N. D., Muda, L., Syahadiyanti, L., Suacana, W. G., & Vanchapo, A. R. (2024). *Pengantar pelayanan publik*. CV Rey Media Grafika.
- Irmayanti, E. W. T., Handoko, V. R., & Indartuti, E. (2024). Implementasi aplikasi SI-MASTER dalam meningkatkan efektivitas administrasi kepegawaian pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(6), 3820–3828. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i6.16792>
- Jafar, B., Khairil, M., & Nuraisyah, N. (2022). Efektivitas pelayanan pengaduan pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Talise. *Katalogis*, 10(1), 73–81. <https://doi.org/10.22487/katalogis23022019.2022.v10.i1.pp73-81>
- Kalihva, N. A., & Manar, D. G. (2023). Implementasi aplikasi Jakarta Kini (JAKI) sebagai inovasi pelayanan publik dalam mewujudkan pelayanan prima di DKI Jakarta. *Journal of Politic and Government Studies*, 12(3), 447–465.

- Khodadad-Saryazdi, A. (2022). Process innovation in public sector. In *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance* (pp. 10168–10175). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5_4293-1
- Mahpudin, M. (2022). Inovasi pelayanan publik: Pengalaman dari Kota Cilegon, Indonesia. *Matra Pembaruan*, 6(2), 107–117. <https://doi.org/10.21787/mp.6.2.2022.107-117>
- Mariyam, Y. S. (2024). *E-Government dalam pelayanan publik*. CV. Azka Pustaka.
- Nadjib, I. A., Khairunnas, S., & Pol, M. I. (2024). *Teori administrasi publik*. PT Media Penerbit Indonesia.
- Nastia, N. (2024). Transformasi digital melalui inovasi e-government pada pemerintah daerah Kabupaten Buton Selatan. *Governance: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 12(2), 268–281. <https://doi.org/10.33558/governance.v12i2.9799>
- Novanti, H. D., & Meirinawati, M. (2024). Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi berbasis website Link and Match ASSIK (Arek Suroboyo Siap Kerjo) di Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Surabaya. *Publika*, 12(2), 619–630. <https://doi.org/10.26740/publika.v12n2.p619-630>
- Ombudsman Republik Indonesia. (2024). *Laporan tahunan 2024: Meneguhkan pengawasan, memajukan pencegahan maladministrasi*.
- Pangkey, I., & Rantung, M. I. R. (2023). *Manajemen pelayanan publik*. Tahta Media.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah.
- Qomariyah, E. (2024). *Pengantar ilmu administrasi publik*. Selaras Media Kreasindo.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wahyugi, D. (2025). Siaran pers jumlah laporan masyarakat ke Ombudsman RI meningkat.
- Zein, H. M., Pratama, H., Hustoto, & Septiani, S. (2024). Kinerja layanan administrasi kepegawaian: Tantangan dan solusi. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran*, 7(4).
- Zulfia, H., & Frinaldi, A. (2022). Urgensi penerapan budaya inovasi bagi ASN dalam meningkatkan kinerja organisasi publik dalam mewujudkan reformasi birokrasi. *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)*, 7(1). <http://dx.doi.org/10.31506/jipags.v7i1.17555>