



# Implementasi Kebijakan E-Jasa terhadap Kinerja Pegawai Kontrak pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan, dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klungkung

I Gusti Ayu Agung Putri Kalyana Tantri

Juwita Pratiwi Lukman

Ni Putu Anik Prabawati

Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Correspondence: [putrikalyana19@gmail.com](mailto:putrikalyana19@gmail.com)

---

## Abstract

*This study aims to determine how the Implementation of the E-Jasa Policy affects the performance of contract employees at the Public Works, Spatial Planning, Housing and Settlement Areas Service of Klungkung Regency. This research method uses qualitative descriptive with data collection through interviews, observations, and document studies. The analysis in this study uses the policy implementation theory from Richard E. Matland whose indicators consist of policy accuracy, implementation accuracy, target accuracy, and environmental accuracy. The results of the study show that the implementation of the E-Jasa policy at the PUPRKP Service of Klungkung Regency has been implemented since 2021 and is running optimally. In the process of implementing the E-Jasa application policy, it received a positive response from contract employees at the PUPRKP Service of Klungkung Regency because they felt the benefits of using the E-Jasa application. The main obstacles include limited human resources in the use of technology and problems with the application server itself. This study recommends periodic evaluation and training in the use of E-Jasa applications, the existence of special policies for field employees and the imposition of sanctions on contract employees who do not use the E-Jasa application.*

*Keywords: E-Jasa, Contract Employees, Employee Performance, Policy Implementation*

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Implementasi Kebijakan E-Jasa terhadap kinerja pegawai kontrak pada Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klungkung. Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen. Analisis pada penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan dari Richard E. Matland yang indikatornya terdiri dari ketepatan kebijakan, ketepatan pelaksanaan, ketepatan target, dan ketepatan lingkungan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan E-Jasa di Dinas PUPRKP Kabupaten Klungkung sudah dilaksanakan sejak tahun 2021 dan berjalan dengan optimal. Dalam proses pengimplementasian kebijakan aplikasi E-Jasa mendapat tanggapan positif dari pegawai kontrak pada Dinas PUPRKP Kabupaten Klungkung karena merasakan manfaat dari penggunaan aplikasi E-Jasa. Kendala utama meliputi keterbatasan sumber daya manusia dalam penggunaan teknologi dan masalah pada server aplikasi itu sendiri. Penelitian ini merekomendasikan evaluasi berkala dan pelatihan dalam penggunaan aplikasi E-Jasa, adanya kebijakan khusus untuk pegawai dilapangan dan pemberian sanksi kepada pegawai kontrak yang tidak menggunakan aplikasi E-Jasa.

Kata Kunci: E-Jasa, Pegawai Kontrak, Kinerja Pegawai, Impelemtasi Kebijakan

---

## I. Pendahuluan

Kinerja pegawai merupakan hasil yang diperoleh setelah pegawai menyelesaikan pekerjaan yang diberikan menurut standar yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu (Budiyanto & Mochklas, 2020). Melalui kinerja akan dilihat seberapa besar kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas yang diberikan oleh organisasi. Hasil dari kerja pegawai kemudian disesuaikan dari hasil yang diharapkan oleh organisasi dengan menggunakan standar yang berlaku dalam organisasi atau standar kinerja pegawai yang ada. Kinerja menjadi

hal terpenting dalam suatu organisasi atau lembaga pemerintahan agar pegawai bekerja sesuai dengan kemampuannya sehingga mencapai hasil kerja yang baik. Keberhasilan suatu organisasi dapat dilihat melalui kinerja pegawai, baik melalui kinerja pegawai kontrak maupun Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Pegawai Negeri Sipil (PNS) atau biasa disebut pegawai yang bekerja di lingkup pemerintahan merupakan sebuah profesi dengan perjanjian kerja bersifat pegawai tetap. Selain Pegawai Negeri Sipil (PNS) terdapat juga pegawai lain bukan merupakan pegawai tetap yang biasa disebut dengan pegawai kontrak. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2021, pegawai kontrak adalah perjanjian kerja antar pegawai dengan organisasi atau instansi pemerintah untuk menyelenggarakan hubungan kerja dalam waktu periode tertentu. Dapat dikatakan bahwa pegawai kontrak tidak bekerja secara tetap atau permanen dalam suatu instansi pemerintah atau di tempat mereka bekerja karena memiliki jangka waktu terbatas dan telah disepakati sebelumnya.

Dalam melaksanakan kinerja di instansi pemerintahan memerlukan batas waktu tertentu yang bisa digunakan sebagai pedoman pegawai dalam melakukan suatu kinerja, yang dimana waktu tersebut memiliki jangka waktu tertentu dan nantinya bisa diperpanjang (Maharani, U., & Badar, M. 2023). Pegawai kontrak yang ada di instansi pemerintah sangat membantu dalam hal mengelola pekerjaan yang ada sehingga penyelenggaraan pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien.

Kompetisi dalam lingkungan kerja menyebabkan dampak buruk bagi pegawai karena pekerjaan yang berlebihan menyebabkan dampak negatif terhadap kesehatan mental dan fisik karyawan sehingga menurunnya produktivitas kinerja pegawai tersebut. Seiring dengan berkembangnya zaman dengan pemanfaatan teknologi dapat menjadi suatu hal dalam peningkatan produktivitas yang terjadi di lingkungan pemerintahan. Teknologi informasi menjadi sarana pemerintah daerah guna meningkatkan daya saing suatu organisasi. Penggunaan teknologi dan Informasi dalam pemerintahan dapat meningkatkan produktivitas kinerja pegawai dalam memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat dengan tingkat akurasi, kecepatan, kemudahan sehingga dapat dikatakan efektif dalam memberikan pelayanan publik. Melalui perkembangan teknologi, pemerintah berusaha untuk membangun penyelenggaraan pemerintahan dengan menggunakan dan berpedoman pada elektronik atau biasa disebut dengan *E-Government*.

Penerapan *E-Government* ini guna membangun *Electronic Government for Good Governance* yang didukung dengan adanya kebijakan Pemerintah Republik Indonesia dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Kebijakan tersebut tertuang dalam bentuk Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Perkembangan *E-Government*. Kebijakan tersebut kemudian ditegaskan kembali melalui Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). *E-Government* merupakan keinginan pemerintah untuk menggerakkan Indonesia menuju masyarakat berbasis pengetahuan teknologi. *E-Government* berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi di instansi pemerintah dengan kemampuan untuk menjalin hubungan antar warga negara, dunia bisnis, dan instansi pemerintah lainnya.

Provinsi Bali turut menerapkan *E-Government* yang berdasarkan Peraturan Gubernur Bali Nomor 44 Tahun 2021 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Bali, yang dimana pemerintah Provinsi Bali menyelenggarakan pemerintahan berbasis teknologi sebagai bentuk memberikan layanan kepada masyarakat. Adanya teknologi informasi ini dapat memudahkan dalam melayani masyarakat dari segala keragaman yang berbeda namun tetap dengan pelayanan yang sesuai standar. Selain untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan berbasis elektronik, pemerintah Provinsi Bali juga memanfaatkan *E-Government* untuk menilai kinerja para pegawai kontrak.

Kinerja pegawai berperan dalam mendukung proses berjalannya roda pemerintahan. Instansi pemerintah di Provinsi Bali memiliki permasalahan yang sama mengenai kedudukan dan kinerja pegawai kontrak apakah mereka masih diperlukan atau sudah tidak diperlukan lagi. Permasalahan tersebut juga terjadi di Kabupaten Klungkung Provinsi Bali. Dalam implementasinya kinerja yang terjadi di Kabupaten Klungkung memiliki jumlah pekerjaan yang tidak seimbang antar pegawai kontraknya, hal ini menyebabkan kesenjangan pekerjaan namun mendapatkan penghasilan yang sama.

Pemerintah Kabupaten Klungkung memiliki resolusi dengan memanfaatkan *E-Government* dengan membuat sebuah kebijakan menggunakan teknologi informasi dalam memberikan sebuah pelayanannya. Sistem

pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Klungkung ini ditandai dengan Keputusan Bupati Klungkung Nomor 371/22/HK/2021 tentang Penerapan E-Jasa pada Pemerintah Kabupaten Klungkung. Upaya yang dilakukan pemerintah Kabupaten Klungkung guna meningkatkan kinerja pegawai kontrak dengan memanfaatkan teknologi yakni berupa peluncuran aplikasi E-Jasa. Aplikasi E-Jasa berfungsi sebagai media dalam mencatat aktivitas yang dilakukan oleh pegawai kontrak. Pencatatan aktivitas pegawai dimulai dari pegawai memasukkan data aktivitas yang telah diselesaikan. (Buku Panduan E- Jasa BPKSDM Kab. Klungkung).

Gambar 1. Tampilan Depan Aplikasi E-Jasa



*Sumber: BKPSDM Kabupaten Klungkung 2019*

Berdasarkan gambar diatas, aplikasi E-Jasa ini diakses dengan memasukkan nama pengguna dan kata sandi yang telah dimiliki oleh masing-masing pegawai kontrak di seluruh di Kabupaten Klungkung. Setiap pegawai diharuskan memenuhi 3 tahapan dalam aplikasi E-Jasa, yaitu: 1). Menambahkan data aktivitas; 2). Memasukan bukti aktivitas serta keterangan volume aktivitas; 3). Serta menyimpan aktivitas. Aplikasi E-Jasa ini telah dilakukan uji coba sejak tahun 2020, akhirnya tenaga kontrak di lingkungan Pemerintah Kabupaten Klungkung dibayarkan berdasarkan kinerja melalui aplikasi E-Jasa mulai Agustus 2021.

Kebijakan ini dibuat karena terdapat pegawai kontrak yang kurang disiplin mengenai jam kerja. Sebelum diterapkannya kebijakan E-Jasa ini terdapat banyak pegawai yang malas datang ke kantor namun tetap menerima gaji dan tunjangan tanpa memberikan kontribusi yang sebanding dengan apa yang pegawai diberikan ke instansi. Hal ini menyebabkan adanya ketidakadilan antar pegawai kontrak serta dapat menurunkan produktivitas pegawai kontrak. Sebelum diberlakukannya aplikasi E-Jasa untuk pegawai kontrak, instansi tidak menilai pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai kontrak secara langsung melainkan memberikan gaji berdasarkan absensi (Dinas PUPRPKP Kabupaten Klungkung).

Kebijakan E-Jasa dapat memudahkan pemerintah dalam mengukur kinerja pegawai kontrak dan menghasilkan upah tenaga kontrak berdasarkan jumlah pekerjaan yang telah diselesaikan dalam periode tertentu. Selain itu dengan diterapkannya kebijakan ini sehingga pemerintah dapat meminimalisir anggaran yang dikeluarkan untuk pegawai kontrak serta diharapkan dapat mendorong pegawai kontrak untuk bertanggung jawab dan meningkatkan produktivitas sehingga terciptanya lingkungan kerja yang lebih efektif. Salah satu dinas di Kabupaten Klungkung yang menggunakan aplikasi E-Jasa ini adalah Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan, dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klungkung.

Tabel 1. Jumlah Pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan, dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klungkung.

| Jumlah Pegawai Pada Dinas PUPRPKP Kabupaten Klungkung |                                                   |        |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------|
| NO                                                    | PANGKAT                                           | JUMLAH |
| 1.                                                    | Pegawai Negeri Sipil                              | 79     |
| 2.                                                    | Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) | 4      |
| 3.                                                    | Pegawai Kontrak                                   | 23     |
|                                                       | JUMLAH                                            | 106    |

Sumber: Dinas PUPRPKP Kabupaten Klungkung.

Berdasarkan tabel 1.1 menjelaskan bawasannya Dinas PUPRPKP Kabupaten Klungkung secara keseluruhan memiliki 106 pegawai yang dibagi menjadi 79 Pegawai Negeri Sipil, 4 Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) dan 23 pegawai kontrak. Pegawai Negeri Sipil (PNS) diberikan tunjangan melalui aplikasi E-Tukin (E-Kinerja) sedangkan pegawai kontrak di Dinas PUPRPKP Kabupaten Klungkung mendapatkan gaji atau upah melalui poin yang mereka dapatkan dalam aplikasi E-Jasa. Kedua aplikasi ini sangat erat kaitannya guna mendukung peningkatan kinerja baik pegawai negeri sipil maupun pegawai kontrak.

Tabel 2. Contoh pekerjaan pegawai kontrak Dinas PUPRPKP Kabupaten Klungkung.

| Aktivitas                        | Keterangan                                                       | Volume | Beban |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------|-------|
| Membuat jadwal kegiatan          | Menulis jadwal kegiatan Dinas PUPRPKP                            | 1      | 120   |
| Membuat administrasi perkantoran | Memfotocopy RKA SKPD Tahun Anggaran 2025                         | 1      | 5     |
| Mengelola surat                  | Mendisposisi surat masuk pada aplikasi e surat                   | 1      | 10    |
| Mengelola surat                  | Melakukan penomoran surat validasi KKPR                          | 1      | 10    |
| Membuat administrasi perkantoran | Menscan dokumen pemeliharaan gedung kantor                       | 1      | 5     |
| Mentabulasi data (Laporan)       | Membuat laporan realisasi pemeliharaan mobil                     | 1      | 120   |
| Mentabulasi data (Laporan)       | Membuat laporan realisasi penyediaan komponen instalansi listrik | 1      | 120   |
| Mentabulasi data (Laporan)       | Membuat laporan realisasi pemeliharaan sarana dan prasarana      | 1      | 120   |

Sumber: Diolah oleh penulis

Tabel diatas merupakan contoh pekerjaan yang diberikan oleh Dinas PUPRPKP Kabupaten Klungkung ke salah satu pegawai kontrak pada bulan September 2024. Dalam kurun waktu satu bulan, pegawai kontrak mengerjakan pekerjaan yang berbeda-beda setiap bulannya. Perbedaan ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti adanya perubahan aktivitas yang dilakukan instansi atau perubahan prioritas pekerjaan yang diberikan. Seluruh pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai kontrak diberikan oleh masing-masing kepala bidang di Dinas PUPRPKP Kabupaten Klungkung. Pegawai kontrak di Dinas PUPRPKP Kabupaten Klungkung tidak hanya bekerja di kantor namun ada yang bekerja di lapangan seperti penjaga bendung, penjaga sungai, penjaga waduk dan sopir yang tentunya memiliki jenis pekerjaan yang berbeda dengan pegawai kontrak yang bekerja di kantor. Dapat dilihat pada tabel bahwa poin atau beban terkecil yang didapat pegawai kontrak saat setelah menyelesaikan pekerjaannya sebesar 5 poin sedangkan poin terbesar yang didapat sebesar 120 poin. Poin tersebut telah diatur secara otomatis oleh sistem aplikasi E-Jasa.

Dengan aplikasi E-Jasa, pemerintah Kabupaten Klungkung merinci bila total poin yang diperoleh pegawai kontrak dalam satu bulan sebanyak 9.100-10.000 maka pegawai kontrak tersebut akan mendapat nilai prestasi kerja sangat baik dengan angka 91-100. Dengan begitu upah yang didapat 100% dari jasa bersih yakni Rp.1.400.000 ditambah dengan jaminan kesehatan dan tenaga kerja. Sedangkan bila mendapat total 7.600-9.099 poin maka akan mendapat nilai prestasi kerja baik dengan angka 76-90. Untuk itu upah yang didapat

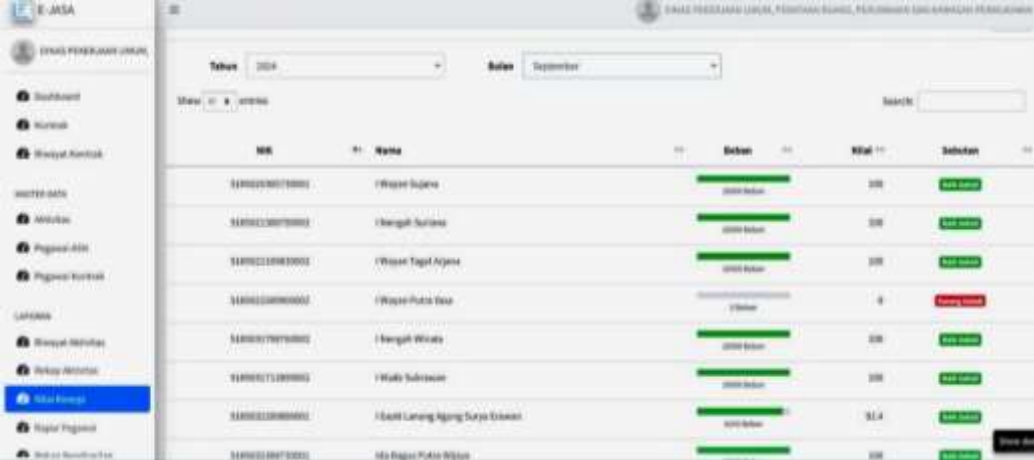
87,5% dari jasa bersih ditambah jaminan kesehatan dan tenaga kerja. Untuk total 6.100-7.599 poin per bulan yang berhasil dikumpulkan, tenaga kontrak bersangkutan akan mendapat nilai prestasi kerja cukup dengan angka 61-75. Pegawai kontrak yang mendapat total 5.100-6.099 poin perbulan, tenaga kontrak bersangkutan akan mendapat nilai prestasi kerja kurang dengan angka 51-60. Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat bahwa dengan angka yang kecil akan menghasilkan nilai apresiasi kecil yang didapatkan oleh pegawai (Raharyo, 2021).

Poin-poin yang harus dikumpulkan oleh pegawai kontrak ini didapat dari hasil pekerjaan yang telah mereka selesaikan. Setiap pekerjaan yang berhasil diselesaikan akan dicatat dan dihitung dalam aplikasi E-Jasa sebagai poin yang akan menjadi bagian dari penilaian kinerja pegawai kontrak seperti dapat dilihat pada tabel 1.2 contoh pekerjaan pegawai kontrak pada Dinas PUPRKP Kabupaten Klungkung. Dengan demikian, jika pegawai kontrak banyak menyelesaikan pekerjaan maka akan semakin banyak jumlah poin yang dikumpulkan oleh pegawai kontrak.

Poin tersebut selanjutnya juga berpengaruh pada pendapatan bersih yang didapat oleh pegawai kontrak. Pegawai kontrak mendapatkan gaji kotor sebesar Rp.1.716.257 yang didapat dari 10.000 poin. Kemudian poin tersebut akan dikurangkan dengan tunjangan jaminan kesehatan sebesar Rp.140.684, iuran Jaminan Hari Tua (JHT) sebesar Rp.160.379, iuran Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) sebesar Rp.6.753, iuran Jaminan Kematian (JKM) sebesar Rp.8.441, dengan total Rp.316.257. Sehingga jika pegawai kontrak mendapatkan 10.000 poin selama satu bulan maka akan dikurangkan dengan Rp.316.257 sehingga mendapatkan gaji bersih sebesar Rp.1.400.000 (Dinas PUPRKP Kabupaten Klungkung).

Sedangkan jika pegawai kontrak mendapatkan hanya 5.000 poin dalam satu bulan maka akan mendapatkan gaji kotor sebesar Rp.1.016.257 dan dikurangkan dengan uang tunjangan Rp.316.257 sehingga mendapatkan gaji bersih sebesar Rp.700.000 (Dinas PUPRKP Kabupaten Klungkung). Berikut ini merupakan salah satu contoh penilaian kinerja pegawai kontrak pada aplikasi E-Jasa:

Gambar 1. Contoh Penilaian Kinerja Pegawai Kontrak



| NIK             | Nama           | Nilai | Status |
|-----------------|----------------|-------|--------|
| 518002200100002 | I Wayan Sugama | 100   | Good   |
| 518002200100003 | I Wayan Sugama | 100   | Good   |
| 518002200100004 | I Wayan Sugama | 100   | Good   |
| 518002200100005 | I Wayan Sugama | 100   | Good   |
| 518002200100006 | I Wayan Sugama | 0     | Bad    |
| 518002200100007 | I Wayan Sugama | 100   | Good   |
| 518002200100008 | I Wayan Sugama | 100   | Good   |
| 518002200100009 | I Wayan Sugama | 100   | Good   |
| 518002200100010 | I Wayan Sugama | 100   | Good   |
| 518002200100011 | I Wayan Sugama | 100   | Good   |
| 518002200100012 | I Wayan Sugama | 100   | Good   |
| 518002200100013 | I Wayan Sugama | 100   | Good   |
| 518002200100014 | I Wayan Sugama | 100   | Good   |
| 518002200100015 | I Wayan Sugama | 100   | Good   |
| 518002200100016 | I Wayan Sugama | 100   | Good   |
| 518002200100017 | I Wayan Sugama | 100   | Good   |
| 518002200100018 | I Wayan Sugama | 100   | Good   |
| 518002200100019 | I Wayan Sugama | 100   | Good   |
| 518002200100020 | I Wayan Sugama | 100   | Good   |

Sumber: Dinas PUPRKP Kabupaten Klungkung.

Berdasarkan gambar 1.2 tersebut, dapat dilihat penilaian kinerja pegawai kontrak pada aplikasi E-Jasa tersebut menunjukkan informasi pemenuhan atau capaian pekerjaan yang telah dilaporkan. Melalui aplikasi E-Jasa pegawai kontrak akan diawasi apa saja dan bagaimana pegawai kontrak melaksanakan tugasnya serta akan diketahui dan diukur kinerja pegawai kontrak dalam pencapaiannya mencapai target atau sasaran. Aplikasi E-Jasa di Dinas PUPRKP Kabupaten Klungkung ini dikelola oleh sekretariat dinas yang selanjutnya di verifikasi oleh masing masing kepala bidang.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan penulis diperoleh informasi bahwa permasalahan terkait implementasi kebijakan E-Jasa terhadap kinerja pegawai kontrak yang terjadi pada pegawai Dinas PUPRKP Kabupaten Klungkung Kabupaten Klungkung pada dasarnya diakibatkan oleh beberapa faktor seperti aturan yang kurang tegas. Aturan yang dimaksud disini yaitu karena pembagian kinerja antara pegawai kontrak dan pegawai negeri sipil yang tidak merata. Hal ini dapat dilihat sebagai berikut:

**Pertama**, adanya perbedaan pekerjaan dan juga penghasilan yang didapatkan setiap pegawai kontrak. Perbedaan pekerjaan yang didapat karena adanya aktivitas yang diperbaharui oleh instansi sehingga pekerjaan antar pegawai tidak sama atau mendapatkan kerja yang berbeda setiap pegawainya. Selain itu perbedaan pekerjaan disebabkan karena adanya pegawai kontrak yang bekerja di lapangan seperti penjaga bendung, penjaga sungai, penjaga waduk dan sopir dimana pekerjaan yang diberikan oleh atasan akan berbeda dengan pegawai yang bekerja di kantor. Seperti dapat dilihat pada tabel 1.1 contoh pekerjaan pegawai kontrak Dinas PUPRPKP Kabupaten Klungkung bahwa penghasilan yang didapat berdasarkan poin beban yang ada pada aplikasi E-Jasa.

**Kedua**, kurangnya disiplin pegawai dalam hal kehadiran dan keterlambatan. Ditemukannya pegawai kontrak yang tidak disiplin waktu pada saat jam kerja kantor seperti terlambat datang ke kantor atau pulang sebelum jam pulang kantor usai. Kondisi tersebut berdampak pada tidak efektifnya kinerja pegawai kontrak dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan. Permasalahan ini tentu akan berdampak pada kurang maksimalnya produktivitas dan dapat mengganggu efektivitas serta efisiensi kinerja yang ada.

**Ketiga**, adanya pegawai kontrak yang tidak mengikuti aturan. Aturan yang dimaksud yakni dengan penggunaan aplikasi E-Jasa selama bekerja. Terdapat pegawai yang enggan menginput pekerjaan setelah menyelesaikan tugas yang diberikan. hal ini menyebabkan terhambatnya proses penerapan aplikasi E-Jasa pada Dinas PUPRPKP Kabupaten Klungkung.

## II. Metode Penelitian

Penelitian ini menjelaskan pendekatan dan metode yang digunakan dalam penelitian mengenai Implementasi Kebijakan E-Jasa terhadap kinerja pegawai kontrak pada Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klungkung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2015:15) dalam Zuchri Abdussamad (2021), bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bersifat positif dan berlandaskan ilmu filsafat. Dalam metode ini, penulis berperan sebagai instrumen utama dalam penelitian dan memiliki tanggung jawab dalam menggali makna serta melakukan generalisasi terhadap hasil penelitian. Pendekatan deskriptif yang digunakan bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang terjadi di lapangan secara faktual dan sistematis. Dengan metode ini, penelitian dapat mengungkap bagaimana Implementasi Kebijakan E-Jasa berpengaruh terhadap kinerja pegawai kontrak di instansi yang diteliti.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer diperoleh secara langsung dari wawancara dengan narasumber serta observasi di lokasi penelitian, yakni Dinas PUPRPKP Kabupaten Klungkung (Sugiyono, 2018). Sedangkan sumber data sekunder berasal dari berbagai literatur seperti jurnal ilmiah, artikel dari Google Scholar, website resmi, serta berita yang relevan dengan topik penelitian. Unit analisis dalam penelitian ini mengacu pada aspek-aspek yang menjadi fokus utama penelitian, yakni Implementasi Kebijakan E-Jasa terhadap kinerja pegawai kontrak pada Dinas PUPRPKP Kabupaten Klungkung. Unit analisis yang digunakan mencakup individu sebagai subjek penelitian, yakni Kepala Dinas PUPRPKP Kabupaten Klungkung, yang dianggap memiliki wawasan luas mengenai kebijakan ini.

Penelitian ini dilakukan di Dinas PUPRPKP Kabupaten Klungkung karena instansi ini berperan aktif dalam implementasi kebijakan E-Jasa dan menghadapi berbagai kendala dalam penerapannya. Pemilihan lokasi ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana aplikasi E-Jasa diimplementasikan di lingkungan instansi tersebut. Lokasi penelitian juga didukung dengan data yang diambil dari Google Maps untuk memberikan gambaran visual mengenai tempat penelitian.

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2018). Informan yang dipilih meliputi Kepala Bidang PUPRPKP Kabupaten Klungkung sebagai informan kunci karena memiliki pemahaman mendalam mengenai pelaksanaan kebijakan ini, Sekretariat Dinas PUPRPKP Kabupaten Klungkung sebagai informan tambahan yang mengelola aplikasi E-Jasa secara langsung, serta pegawai kontrak yang menjadi informan utama karena mereka merupakan pengguna langsung aplikasi tersebut.

Instrumen penelitian dalam penelitian kualitatif ini adalah penulis sendiri. Sebagai instrumen utama, penulis berperan dalam menentukan fokus penelitian, memilih informan, mengumpulkan data, serta melakukan analisis hingga menyusun kesimpulan. Selain itu, digunakan instrumen pendukung seperti pedoman wawancara yang berisi daftar pertanyaan terkait penelitian dan kamera untuk mendokumentasikan kondisi di lapangan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara langsung dengan informan guna memperoleh informasi yang lebih rinci dan mendalam mengenai implementasi kebijakan E-Jasa (Yusuf, 2017). Observasi digunakan untuk memahami perilaku dan aktivitas subjek penelitian secara langsung di lapangan. Sedangkan dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen pendukung, seperti gambar dan dokumen tertulis yang berhubungan dengan implementasi kebijakan ini (Sugiyono, 2018).

Analisis data dalam penelitian ini mengikuti model Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2018), yang terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih informasi yang relevan, sehingga hanya data penting yang digunakan dalam analisis. Data yang telah dikumpulkan kemudian disajikan dalam berbagai bentuk seperti narasi deskriptif, tabel, dan diagram untuk memudahkan pemahaman. Langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan dengan menguji kembali hasil yang telah dikumpulkan hingga mencapai tingkat kejenuhan data.

Teknik penyajian data dalam penelitian ini dilakukan dalam bentuk naratif deskriptif, angka atau nominal, serta dokumentasi visual sebagai bukti dari proses penelitian yang dilakukan. Penyajian data ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai temuan penelitian, serta mendukung analisis yang telah dilakukan berdasarkan pendekatan kualitatif. Dengan menggunakan metode ini, penelitian dapat memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai Implementasi Kebijakan E-Jasa dan dampaknya terhadap kinerja pegawai kontrak di Dinas PUPRKP Kabupaten Klungkung.

### III. Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penulis menganalisis hasil temuan dalam penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan Richard E. Matland dalam menganalisis implementasi kebijakan E-Jasa terhadap kinerja pegawai kontrak pada Dinas PUPRKP Kabupaten Klungkung. Adapun indikator-indikator yang terdapat dalam teori tersebut yakni indikator ketepatan kebijakan, ketepatan pelaksanaan, ketepatan target dan ketepatan lingkungan. Berikut merupakan penjabaran analisis hasil temuan yang diperoleh melalui observasi lapangan, wawancara dan dokumentasi.

#### 3.1.1 Ketepatan Kebijakan

Indikator ketepatan kebijakan dapat dinilai melalui beberapa indikator. **Pertama** sejauh mana kebijakan telah bermuatan hal-hal yang akan menyelesaikan masalah yang hendak diselesaikan. Dari hasil penelitian yang diperoleh, permasalahan sebelum adanya aplikasi E-Jasa ini terdapat banyak pegawai yang malas masuk kantor dan tidak menyelesaikan tugas yang diberikan oleh atasan. Sebelum diberlakukannya penggunaan aplikasi E-Jasa, kondisi awal kinerja pegawai kontrak dimana pegawai yang aktif dengan yang tidak aktif mendapatkan penghasilan yang sama. Hal tersebut dapat menimbulkan ketidakadilan dan kecemburuan antar pegawai kontrak sehingga menurunnya kinerja pegawai kontrak. Dengan adanya aplikasi E-Jasa ini dapat memudahkan atasan dalam mengontrol kinerja pegawai kontrak baik yang aktif maupun yang tidak aktif dan nantinya akan dijadikan bahan evaluasi untuk kinerja pegawai kontrak. Aplikasi E-Jasa juga dapat memberikan keadilan bagi para pegawai kontrak karena secara sistem pegawai kontrak harus mengumpulkan poin di E-Jasa untuk mendapatkan pendapatan penuh, hal tersebut secara tidak langsung dapat mendorong pegawai kontrak untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan agar nantinya dapat diinput ke aplikasi E-Jasa. Adanya kebijakan aplikasi E-Jasa ini bermuatan dengan hal-hal yang memang memecahkan masalah dalam keadaan dimana para pegawai kontrak memerlukan kedisiplinan yang dapat diukur dan tidak dapat dimanipulasi karena kinerja yang dihasilkan oleh pegawai kontrak dapat dilihat oleh atasan.

**Kedua** apakah kebijakan itu dirumuskan sesuai dengan karakter masalah yang hendak dipecahkan. Adanya kebijakan E-Jasa ini tidak serta merta mengeluarkan kebijakan saja, tentunya akan dirumuskan sesuai dengan karakter masalah yang ada dimana adanya masalah pegawai kontrak yang malas datang ke kantor. Pegawai kontrak merupakan aktor yang menjalankan kebijakan dan yang merasakan dampak dari kebijakan penerapan aplikasi E-Jasa. Aplikasi E-Jasa berperan sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pegawai kontrak, karena pegawai kontrak harus memenuhi target poin dalam aplikasi E-Jasa, yang dimana poin tersebut didapat dari aktivitas yang telah diselesaikan oleh pegawai kontrak. Pegawai kontrak merasakan dampak positif dari penerapan aplikasi E-Jasa karena memudahkan pegawai dalam pencatatan kinerja harian dan melaporkan hasil kinerja yang lebih terorganisir dan efisien sehingga atasan dapat mengontrol melalui admin. Kebijakan aplikasi E-Jasa ini sudah dirumuskan sesuai dengan karakter yang hendak dipecahkan karena para pegawai dapat termotivasi untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan agar dapat diinput ke aplikasi E-Jasa.

**Ketiga**, apakah kebijakan dibuat oleh lembaga yang mempunyai kewenangan sesuai dengan karakter masalah. Lembaga yang mempunyai kewenangan tentunya Badan Kepegawaian Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Klungkung selaku badan yang bertanggung jawab atas aplikasi E-Jasa. Dengan adanya Keputusan Bupati Klungkung Nomor 371/22/HK/2021 tentang Penerapan E-Jasa pada Pemerintah Kabupaten Klungkung menerapkan elektronik kebijakan yang berfungsi untuk mengukur kinerja pegawai kontrak dan menghasilkan upah tenaga kontrak berdasarkan akumulasi poin yang didapat pegawai dalam kurun waktu satu bulan. Aplikasi E-Jasa juga berfungsi untuk mempermudah atasan atau pemerintah dalam menilai kinerja pegawai kontrak sehingga dapat dilihat pegawai kontrak yang aktif bekerja atau tidak.

### 3.1.2 Ketepatan Pelaksanaan

Ketepatan pelaksanaan ini berdasarkan bagaimana instansi yang melaksanakan kebijakan aplikasi E-Jasa ini. Berdasarkan hasil wawancara dalam pelaksanaan kebijakan penggunaan aplikasi E-Jasa pada Dinas PUPRKP Kabupaten Klungkung terdapat beberapa permasalahan yang muncul dari sumber daya manusia yaitu pada awal penerapan kebijakan ini terdapat pegawai kontrak yang melakukan penolakan penggunaan aplikasi E-Jasa karena dirasa sulit untuk mengejar target poin untuk mendapatkan penghasilan yang maksimal. Selain itu terdapat pegawai yang tidak bisa menggunakan teknologi dan informasi sehingga memerlukan bantuan pegawai lain untuk menggunakan aplikasi E-Jasa. Selain permasalahan dari sumber daya manusia, terdapat permasalahan dari sistem E-Jasa itu sendiri seperti aplikasi E-Jasa terkadang error atau tidak dapat diakses dan kendala dalam mengunggah bukti foto kegiatan yang telah dilakukan. Terdapat kapasitas maksimal untuk mengunggah foto di aplikasi E-Jasa sehingga terkadang menyulitkan pegawai kontrak dalam mengunggah foto yang memiliki ukuran file yang cukup besar.

### 3.1.3 Ketepatan Target

Ketepatan target memiliki tiga indikator, **pertama** apakah target yang diintervensi sesuai dengan yang direncanakan. Indikator pertama ini menyatakan bahwa pada Dinas PUPRKP Kabupaten Klungkung target yang diintervensi sesuai dengan yang direncanakan dimana target ini yaitu pegawai kontrak di Kabupaten Klungkung yang memerlukan alat untuk menilai kedisiplinan maupun kualitas pekerjaannya pegawai kontrak dan dapat diawasi oleh atasan. Namun terdapat kendala dalam penggunaan aplikasi E-Jasa ini, dimana pegawai kontrak yang bertugas diluar instansi atau bertugas dilapangan terkendala oleh sinyal untuk menginput bukti dukung kegiatan yang dilakukan. **Kedua**, apakah target dalam kondisi siap untuk diintervensi atau tidak. pada indikator kedua ini target yaitu pegawai kontrak di Dinas PUPRKP Kabupaten Klungkung menyatakan siap melaksanakan kebijakan ini karena dapat membantu dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kerja dan dapat memperjelas target kerja yang harus dicapai. Aplikasi E-Jasa juga memberikan sistem yang terstruktur dalam mengukur kinerja pegawai kontrak sehingga atasan dapat dengan mudah melihat perkembangan hasil kinerja pegawai kontrak. **Ketiga**, yaitu pelaksanaan kebijakan yang memiliki sifat baru atau menambah. Kebijakan aplikasi E-Jasa merupakan kebijakan yang bersifat baru yang didasari dari adanya pegawai kontrak yang tidak taat pada aturan dan Pegawai Negeri Swasta (PNS) menggunakan aplikasi E-Kinerja sehingga disama ratakan agar menggunakan aplikasi yang serupa dalam menilai kinerja pegawai yakni aplikasi E-Jasa.

### **3.1.4 Ketepatan Lingkungan**

Ketepatan lingkungan yaitu lingkungan kebijakan dimana interaksi antara lembaga perumus kebijakan dengan pelaksanaan kebijakan. Berdasarkan hasil wawancara bahwasannya terdapat pengawasan atau monitoring rutin untuk pegawai kontrak yang dilakukan setiap awal tahun oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Klungkung. Pengawasan ini dilakukan dengan OPD akan menyeteror raport pegawai kontrak kemudian dilakukan pengecekan oleh BKPSDM Kabupaten Klungkung. Jika terdapat pegawai kontrak yang tidak disiplin atau tidak memenuhi aktivitas di aplikasi E-Jasa maka akan diberikan sanksi berupa tidak diberikan surat disposisi ke bupati untuk perpanjangan kontrak. Pada Dinas PUPRPKP Kabupaten Klungkung khususnya Kasubbag umum dan kepegawaian melakukan pengawasan rutin melalui admin aplikasi E-Jasa yang ada di Dinas PUPRPKP Kabupaten Klungkung. Selain lingkungan kebijakan, faktor lingkungan yang berasal dari luar juga memiliki kepentingan terhadap kebijakan yang dibuat, seperti tanggapan dari kepala bidang dan pegawai kontrak di Dinas PUPRPKP Kabupaten Klungkung menyatakan bahwa terdapat persaingan positif antar pegawai karena berlomba-lomba untuk melakukan aktivitas dengan baik agar nantinya dapat diinput ke aplikasi E-Jasa.

### **3.2 Faktor Penghambat Dan Faktor Pendukung Dalam Implementasi Kebijakan E-Jasa Terhadap Kinerja Pegawai Kontrak Pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klungkung**

Berdasarkan rumusan masalah dan temuan yang diperoleh dari hasil penelitian, adapun pembahasan selanjutnya yakni mengenai faktor penghambat dan faktor pendukung dalam implementasi kebijakan E-Jasa terhadap kinerja pegawai kontrak pada dinas PUPRPKP Kabupaten Klungkung. Faktor penghambat dalam implementasi kebijakan E-Jasa salah satunya yakni dengan adanya sumber daya manusia atau pegawai kontrak yang kurang memahami dalam penggunaan teknologi, yang mana disebabkan oleh faktor usia sehingga memerlukan bantuan pegawai kontrak yang lain dalam pengisian aplikasi E-Jasa. Selain itu adanya satu pegawai kontrak di Dinas PUPRPKP Kabupaten Klungkung yang tidak melakukan penginputan aktivitas harian ke aplikasi E-Jasa. Faktor penghambat lainnya yakni kendala teknis seperti adanya maksimal ukuran unggahan foto yang menjadi hambatan dalam penginputan aktivitas pegawai kontrak. Pegawai kontrak yang bertugas dilapangan mengalami kendala sinyal yang menyulitkan mereka dalam penginputan aktivitas harian.

Sementara itu, faktor pendukung dari implementasi kebijakan E-Jasa pada Dinas PUPRPKP Kabupaten Klungkung yakni adanya pengawasan rutin yang dilakukan oleh BKPSDM Kabupaten Klungkung untuk memastikan kebijakan E-Jasa berjalan dengan optimal. Kebijakan aplikasi E-Jasa menimbulkan lingkungan kerja yang kondusif dengan adanya persaingan positif antar pegawai dalam meningkatkan produktivitas kerja guna memenuhi target poin agar mendapatkan pendapatan yang sesuai dengan kinerja mereka.

### **3.3 Rekomendasi**

Penelitian tentang Implementasi Kebijakan E-Jasa Terhadap Kinerja Pegawai Kontrak Pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klungkung. Perolehan analisis penelitian ini mengacu pada teori implementasi kebijakan menurut Richard E. Matland (1995). Indikator dari teori tersebut meliputi (1) Ketepatan Kebijakan, (2) Ketepatan Pelaksanaan, (3) Ketepatan Target, (4) Ketepatan Lingkungan. Keempat indikator tersebut dapat mendukung penulis dalam melihat implementasi kebijakan aplikasi E-Jasa di Dinas PUPRPKP Kabupaten Klungkung dan melihat kelebihan dan kelemahan aplikasi E-Jasa. Atas dasar kelemahan tersebut penulis memberikan rekomendasi sebagai upaya optimalisasi penerapan aplikasi E-Jasa pada Dinas PUPRPKP Kabupaten Klungkung. Berikut merupakan rekomendasi yang dapat penulis berikan.

#### **1. Melakukan evaluasi berkala terhadap kebijakan E-Jasa**

Evaluasi berkala terhadap kebijakan E-Jasa sangat penting dilakukan untuk menilai apakah tujuan utama kebijakan aplikasi E-Jasa dalam meningkatkan disiplin dan produktivitas pegawai telah dicapai. Evaluasi ini dapat dilakukan setiap awal bulan untuk melihat kelebihan dan kekurangan kebijakan aplikasi E-Jasa serta dapat mengidentifikasi hal-hal yang memerlukan perbaikan dan penyesuaian. Jika ditemukan adanya hambatan dalam menjalankan kebijakan aplikasi E-Jasa, maka kebijakan dapat disesuaikan atau diperbaiki agar lebih optimal dalam mencapai hasil yang diharapkan.

## **2. Pengadaan pelatihan bagi pegawai kontrak yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi E-Jasa**

Pegawai kontrak merupakan aktor yang menjalankan kebijakan aplikasi E-Jasa. Kebijakan aplikasi E-Jasa merupakan kebijakan yang memanfaatkan teknologi untuk menilai dan mengukur kinerja pegawai kontrak di Kabupaten Klungkung, jika terdapat pegawai kontrak yang kurang paham dalam menggunakan teknologi maka dapat menghambat jalannya suatu kebijakan. Diperlukannya pengadaan pelatihan khusus bagi pegawai kontrak yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan teknologi sehingga mereka dapat meningkatkan keterampilan digital. Selain itu, pelatihan ini memberikan kesempatan yang sama antar pegawai kontrak untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang diterapkan dalam sistem kerja aplikasi E-Jasa. Dengan dilakukan pelatihan penggunaan aplikasi E-Jasa dapat meningkatkan produktivitas dan penggunaan aplikasi E-Jasa berjalan lebih optimal.

## **3. Perlu adanya kebijakan khusus untuk pegawai yang bekerja di lapangan**

Pegawai kontrak yang bertugas dilapangan dengan pegawai kontrak yang bekerja dikantor sering kali menghadapi tantangan yang berbeda dari segi sinyal, kondisi cuaca, serta kondisi lingkungan yang tidak selalu mendukung penggunaan internet. Diperlukan adanya kebijakan khusus bagi pegawai kontrak yang bekerja dilapangan seperti ketersediaan fitur secara offline serta kemudahan dalam penginputan data. Dengan adanya kebijakan yang tepat diharapkan dapat meningkatkan produktivitas dalam pelaporan aktivitas pegawai kontrak sehingga penggunaan aplikasi E-Jasa dapat berjalan dengan optimal. Perlu adanya kebijakan yang lebih tegas terhadap pegawai kontrak yang tidak menginput aktivitasnya dalam aplikasi untuk meningkatkan disiplin dan transparansi.

## **4. Adanya sanksi lebih tegas terhadap pegawai kontrak yang tidak menginput aktivitasnya dalam aplikasi E-Jasa.**

Aplikasi E-Jasa dirancang untuk melihat dan mencatat aktivitas harian yang dilakukan oleh pegawai kontrak secara transparan sehingga dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi kinerja pegawai kontrak. Jika terdapat pegawai kontrak yang tidak mengikuti aturan dalam menginput aktivitas mereka akan berdampak pada terhambatnya proses pengimplementasian kebijakan aplikasi E-Jasa. Diperlukannya sanksi tegas untuk pegawai kontrak yang tidak mengikuti aturan serta sosialisasi berkala untuk meningkatkan kesadaran pegawai mengenai pentingnya menginput aktivitas harian dalam aplikasi E-Jasa.

## **Iv. Kesimpulan dan Saran**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Implementasi Kebijakan E-Jasa Terhadap Kinerja Pegawai Kontrak Pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klungkung, untuk menjawab rumusan masalah penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan E-Jasa di Dinas PUPRKP Kabupaten Klungkung sudah dilaksanakan sejak tahun 2021 dan berjalan dengan optimal. Dalam proses pengimplementasian kebijakan aplikasi E-Jasa mendapat tanggapan positif dari pegawai kontrak pada Dinas PUPRKP Kabupaten Klungkung karena merasakan manfaat dari penggunaan aplikasi E-Jasa. Walaupun dalam pengimplementasian kebijakan aplikasi E-Jasa masih terdapat kendala karena keterbatasan sumber daya manusia dalam penggunaan teknologi dan masalah pada server aplikasi itu sendiri, tetapi dinas PUPRKP Kabupaten Klungkung dapat mengatasi masalah tersebut dengan melakukan pengawasan dan pelatihan ke pegawai kontrak.

Pada penelitian ini, Implementasi Kebijakan E-Jasa Terhadap Kinerja Pegawai Kontrak Pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klungkung dianalisis menggunakan teori Richard E. Matland dimana indikator implementasi terdapat 4 variabel sebagai berikut:

1. Ketepatan kebijakan, dalam indikator ini kebijakan aplikasi E-Jasa sudah tepat dilakukan di Dinas PUPRKP Kabupaten Klungkung, karena sebelum adanya aplikasi E-Jasa ini terdapat masalah perbedaan penghasilan antar pegawai kontrak, kurangnya disiplin pegawai kontrak, dan pegawai kontrak yang tidak

mengikuti aturan. Permasalahan tersebut dapat menurunkan produktivitas kinerja pegawai kontrak. Aplikasi E-Jasa ini mendorong kedisiplinan pegawai kontrak dengan memberikan poin berdasarkan aktivitas yang dilaporkan, yang kemudian akan memengaruhi pendapatan pegawai kontrak.

2. Ketepatan Pelaksanaan, dalam indikator ini pelaksanaan aplikasi E-Jasa sejatinya sudah optimal namun terdapat beberapa pegawai yang tidak setuju dengan adanya aplikasi E-Jasa ini, pegawai kontrak yang tidak bisa menggunakan teknologi dan kendala teknis aplikasi seperti error dan batas ukuran unggahan foto. Secara keseluruhan, pelaksanaan kebijakan ini sudah berjalan dengan baik karena kendala-kendala tersebut dapat diatasi melalui bantuan antar pegawai kontrak, penyesuaian teknis dan pelatihan.
3. Ketepatan Target, dalam indikator ini pelaksanaan penggunaan aplikasi E-Jasa di Dinas PUPRKP Kabupaten Klungkung sudah optimal karena para pegawai kontrak sudah dalam kondisi siap dalam menjalankan kebijakan ini. Meski terdapat kendala sinyal bagi pegawai lapangan, kebijakan aplikasi E-Jasa ini dinilai dapat membantu pegawai kontrak dalam melaporkan aktivitas harian mereka sehingga dapat meningkatkan transparansi kerja.
4. Ketepatan Lingkungan, indikator lingkungan yaitu interaksi yang dilakukan oleh pihak BKPSDM selaku penanggungjawab yang memberikan pengawasan rutin setiap awal tahun sehingga penggunaan aplikasi E-Jasa ini optimal karena terkontrol dari pihak BKPSDM Kabupaten Klungkung. Selain itu kebijakan ini menciptakan persaingan positif antar pegawai, sehingga mendorong produktivitas dan peningkatan kualitas kerja pegawai kontrak di Dinas PUPRKP Kabupaten Klungkung.

### 1.1 Saran

Saran yang dapat penulis berikan terkait Implementasi Kebijakan E-Jasa Terhadap Kinerja Pegawai Kontrak Pada Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klungkung yakni:

1. Peningkatan kapasitas server dan ukuran unggahan file di aplikasi E-Jasa untuk mengurangi adanya kendala teknis agar para pegawai kontrak tidak kesulitan khususnya bagi pegawai lapangan yang sering menghadapi kesulitan.
2. Dilihat dari indikator ketepatan lingkungan dimana penulis memberikan saran bawasannya perlu adanya tindakan tegas dari BKPSDM mengenai sanksi yang diberikan ke pegawai kontrak tentang tidak mengisi aktivitas ke aplikasi E-Jasa.

### Daftar Pustaka

- Abdussamad, H. Z., & Sik, M. S. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- Agustino, Leo. (2012). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- BPKSDM Kab. Klungkung. 2019. Buku Panduan Aplikasi E-Jasa Pegawai Kontrak.
- Budiyanto, E., & Mochklas, M. (2020). Kinerja Karyawan Ditinjau dari Aspek Gaya Kepemimpinan Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja. In *Evaluasi Kinerja SDM*.
- Richard E Matland. (1995) *Synthesizing the Implementation Literature: The Ambiguity Conflict Model of Policy Implementation*. *Journal of Public Administration Research and Theory: J-PART*, Vol. 5, No. 2 Apr, pp. 145-174.
- Septiana, A. R., Bormasa, M. F., Alalsan, A., Mustanir, A., Wandan, H., Razak, M. R. R., ... & Seran, D. A. N. (2023). Kebijakan Publik: Teori, Formulasi Dan Aplikasi. *Global Eksekutif Teknologi*.
- Siti, M. (2022). Buku Kebijakan Publik Administrasi, Perumusan, Implementasi, Pelaksanaan, Analisis dan Evaluasi Kebijakan Publik.
- Sugiyono. (2018). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D.

- Wardhana, A. (2022). *Manajemen Kinerja (Konsep, Teori dan Penerapannya)*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Yusuf. (2017). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana. A.B, Misbah.
- Chusminah, C., & Haryati, R. A. (2019). Analisis Penilaian Kinerja Pegawai Pada Bagian Kepegawaian dan Umum Direktorat Jenderal P2P Kementerian Kesehatan. *Widya Cipta-J. Sekr. dan Manaj*, 3(1), 61-70: [Analisis Penilaian Kinerja Pegawai Pada Bagian Kepegawaian dan Umum Direktorat Jenderal P2P Kementerian Kesehatan.pdf](#)
- Fadjrin, R. (2019). *Implementasi Kebijakan E-Kinerja Di Sekretariat Daerah Kota Banda Aceh* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Banda Aceh): [Implementasi Kebijakan E-Kinerja Di Sekretariat Daerah Kota Banda Aceh.pdf](#)
- Hamidi. (2010). *Metode Kualitatif Pendekatan Praktis Penulis Proposal dan Laporan Penelitian*. Malang: [Metode Penelitian Kualitatif: Pendekatan praktis penulisan proposal dan laporan penelitian \(onsearch.id\)](#)
- Indrawan, I. W. I. (2021). Penerapan Elektronik Kinerja (E-Kinerja) terhadap Motivasi Kerja Pegawai di Kantor Camat Klungkung. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 55-65: [Penerapan Elektronik Kinerja \(E-Kinerja\) terhadap Motivasi Kerja Pegawai di Kantor Camat Klungkung.pdf](#)
- Maharani, U., & Badar, M. (2023). Analisis Perbandingan Pegawai Tetap dan Pegawai Kontrak Ditinjau dari Produktivitas dan Kompetensi Kerja pada Kantor Camat Raba Kota Bima. *LANCAH: Jurnal Inovasi dan Tren*, 1(2), 96-104: [Analisis Perbandingan Pegawai Tetap dan Pegawai Kontrak Ditinjau dari Produktivitas dan Kompetensi Kerja Pada Kantor Camat Raba Kota Bima.pdf](#)
- Nabilah, D. K., & Atieq, A. M. Q. (2022). Efektivitas Penerapan E-Kinerja Dalam Meningkatkan Disiplin dan Kinerja Pegawai Di Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan Kabupaten Kudus. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 7(2), 114-124: [Efektivitas Penerapan E-Kinerja Dalam Meningkatkan Disiplin dan Kinerja Pegawai Di Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan Kabupaten Kudus.pdf](#)
- Safitri, R. (2022). Implementasi Kebijakan Electronic Kinerja (E-kinerja) Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Lampung: [Implementasi Kebijakan Electronic Kinerja \(E-kinerja\) Pegawai Aparatur Sipil Negara \(ASN\) Pada Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Lampung.pdf](#)
- Suprpto, S. (2023). *Implementation of the e-kinerja application program in assessment of attitude in employee performance system at the regional service agency of Gorontalo regency office*. *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 9(3), 1489-1493: [Implementation of the e-kinerja application program in assessment of attitude in employee performance system at the regional service agency of Gorontalo regency office.pdf](#)
- Yeremia, B. (2023). Teori Penilaian Pengukuran Kinerja Karyawan. *Jurnal Pusdansi*, 2(7): [TEORI PENILAIAN PENGUKURAN KINERJA KARYAWAN.pdf](#)
- Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Peraturan Daerah Pasal 35 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas-dinas Daerah Kabupaten Klungkung Pasal .
- Peraturan Gubernur Bali Nomor 44 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Bali.
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 35 Tahun 2021 tentang Perjanjian Kerja Waktu Tertentu, Alih Daya, Waktu Kerja dan Waktu Istirahat, dan Pemutusan Hubungan Kerja.
- Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

- Donny Tabelak. (2020, Januari 8). *Terapkan E-Jasa 2021, Upah Tenaga Kontrak Klungkung Disesuaikan UMK*. Retrieved from radarbali.id: <https://radarbali.jawapos.com/bali/70831095/terapkan-ejasa-2021-upah-tenaga-kontrak-klungkung-disesuaikan-umk>
- Pemerintah Kabupaten Klungkung. (2021). *Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Kabupaten Klungkung Tahun 2021*. Klungkung: Pemerintah Kabupaten Klungkung: [https://www.klungkungkab.go.id/bankdata/file/LPPD\\_Kabupaten\\_Klungkung\\_-2021.pdf](https://www.klungkungkab.go.id/bankdata/file/LPPD_Kabupaten_Klungkung_-2021.pdf)
- Raharyo, Y. (2021, Agustus 9). *Pakai E-Jasa, Tenaga Kontrak di Klungkung Bisa Diupah Rp 700 Ribu*. Retrieved from radarbali.id: <https://radarbali.jawapos.com/bali/70850830/pakai-ejasa-tenaga-kontrak-di-klungkung-bisa-diupah-rp-700-ribu?page=2>
- Terapkan E-Jasa 2021, Upah Tenaga Kontrak Klungkung Disesuaikan UMK*. (2020, Januari 8). Retrieved from radarbali.id: <https://radarbali.jawapos.com/bali/70831095/terapkan-ejasa-2021-upah-tenaga-kontrak-klungkung-disesuaikan-umk>
- Wawancara dengan Sekretariat Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klungkung.
- Wawancara dengan Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klungkung.
- Wawancara dengan Kepala Bidang Cipta Karya Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klungkung.
- Wawancara dengan Kepala Bidang Sumber Daya Air Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klungkung.
- Wawancara dengan pegawai kontrak Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Klungkung.