

Kepercayaan ASN dalam Implementasi Platform Digital “Rumah ASN” di Provinsi Jawa Timur

Novawan Aditya Ristara^{1*}, Sulikah Asmorowati², Yuni Siti Aisah³, Henik Tristian⁴

^{1,2,3,4} Universitas Airlangga, Kota Surabaya, Jawa Timur, Indonesia
novawan.aditya.ristara-2025@fisip.unair.ac.id

Abstract

Digital transformation within the East Java Provincial Government through the launch of the Rumah ASN application aims to integrate personnel services seamlessly while improving the ASN Professionalism Index. This study aims to analyze the formation of employees' competence and intentional trust toward the platform, utilizing Bart Nooteboom's trust theory as an analytical framework. Employing a qualitative descriptive approach based on the Creswell and Creswell framework alongside Neuman's perspective, primary data were gathered through in-depth interviews with ten key informants from various strategic regional agencies, supported by relevant secondary data. Data analysis was conducted circularly using the interactive technique of Miles, Huberman, and Saldaña. The results indicate that Rumah ASN has successfully strengthened work engagement and civil servant competence through horizontal control mechanisms and solidarity signaling via free educational programs. Nevertheless, vulnerabilities persist, including the emergence of routine trust that numbs critical alertness to data synchronization failures with the central server, alongside cognitive overload caused by an accumulation of unintegrated personnel administration applications.

Keywords: State Civil Apparatus, Trust, Competency, Rumah ASN, SPBE.

Abstrak

Transformasi digital di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur melalui peluncuran aplikasi Rumah ASN bertujuan untuk mengintegrasikan layanan kepegawaian secara terpadu sekaligus meningkatkan Indeks Profesionalitas ASN. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pembentukan kepercayaan kompetensi dan kepercayaan intensional pegawai terhadap platform tersebut dengan menggunakan pisau analisis teori kepercayaan, Bart Nooteboom. Menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif berdasarkan kerangka Creswell dan Creswell serta perspektif Neuman, data primer dihimpun melalui wawancara mendalam bersama sepuluh informan kunci dari berbagai instansi strategis daerah, dengan dukungan data sekunder yang relevan. Analisis data dilakukan secara sirkular melalui teknik interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Rumah ASN berhasil memperkuat keterikatan kerja dan kompetensi aparatur melalui mekanisme kontrol horizontal serta pensinyalan solidaritas berupa program edukasi gratis. Meskipun demikian, terdapat kerentanan berupa munculnya kepercayaan rutin yang melumpuhkan kewaspadaan kritis terhadap kegagalan sinkronisasi data dengan server pusat serta kejenuhan kognitif akibat penumpukan berbagai aplikasi administrasi kepegawaian yang belum melebur utuh.

Kata kunci: ASN, Kepercayaan, Kompetensi, Rumah ASN, SPBE.

Copyright (c) 2026 Novawan Aditya Ristara, Sulikah Asmorowati, Yuni Siti Aisah, Henik Tristian

✉Corresponding author: Novawan Aditya Ristara

Email Address: novawan.aditya.ristara-2025@fisip.unair.ac.id (Kota Surabaya, Jawa Timur, Indonesia)

Received 11 September 2026, Accepted 17 September 2026, Published 23 September 2026

PENDAHULUAN

Transformasi digital di sektor publik telah berkembang dari sekadar adopsi perangkat teknologi menjadi sebuah keharusan strategis untuk merekonstruksi kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel (Asmaranti et al., 2026). Pemerintah Indonesia telah meletakkan landasan kuat melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) untuk mendorong integrasi layanan digital nasional (Ariansyah et al., 2025). Di tingkat daerah, Pemerintah Provinsi Jawa Timur melalui Badan Kepegawaian Daerah (BKD) secara konsisten melakukan digitalisasi manajemen sumber daya manusia aparatur (Asmaranti et al., 2026). Upaya ini didorong oleh tuntutan profesionalitas

birokrasi serta keharusan untuk meningkatkan Indeks Profesionalitas Aparatur Sipil Negara (IP ASN) yang mengukur kesesuaian kualifikasi, kompetensi, kinerja, dan disiplin ASN (Surat Edaran Nomor 800/2714/204.5/2025 Tentang Indeks Profesionalitas (IP ASN) Perangkat Daerah, 2025).

Sebagai salah satu provinsi dengan jumlah ASN terbesar di Indonesia, Pemerintah Provinsi Jawa Timur mengelola puluhan ribu aparatur dengan karakteristik demografis, geografis, dan kapasitas literasi digital yang sangat beragam. Untuk menyatukan berbagai layanan kepegawaian yang sebelumnya terfragmentasi, BKD Provinsi Jawa Timur meluncurkan aplikasi Sistem Informasi Rumah ASN sebagai platform layanan satu pintu (*one-stop service*). Aplikasi ini dirancang untuk mengintegrasikan data internal daerah yang dikelola melalui Sistem Manajemen Aparatur Sipil Negara Terintegrasi (SI-MASTER) dengan basis data nasional pada Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara milik Badan Kepegawaian Negara (SIASN BKN). Melalui platform ini, ASN dapat secara mandiri melakukan peremajaan data personal, mendaftarkan diri dalam program diklat dan webinar, serta memantau perkembangan karier mereka (Asmaranti et al., 2026).

Namun, keberhasilan implementasi sistem informasi di sektor publik tidak semata-mata bergantung pada keandalan infrastruktur teknologi yang diadopsi. Berbagai studi empiris di Indonesia menunjukkan bahwa kepercayaan publik dan kepercayaan pengguna (*user trust*) merupakan faktor penentu utama yang memengaruhi penerimaan, kepuasan, dan niat keberlanjutan penggunaan layanan e-government (Nathaniel et al., 2026). Kepercayaan dalam konteks digital mencakup keyakinan pengguna bahwa sistem memiliki kompetensi teknis untuk memproses transaksi dengan aman, serta keyakinan bahwa institusi pengelola memiliki komitmen moral untuk melindungi privasi data dan mengedepankan keadilan prosedural (Ariansyah et al., 2025).

Dalam praktiknya, implementasi platform digital Rumah ASN di Jawa Timur dihadapkan pada dinamika relasional yang kompleks. ASN menggunakan aplikasi ini untuk mengakses program webinar kepegawaian, diklat teknis, workshop kompetensi, dan memonitor data IP ASN (Surat Edaran Nomor 800/1342/204.5/2026 Tentang Pengukuran Indeks Profesionalitas ASN, 2026). Interaksi ini terbukti memberikan dampak positif terhadap peningkatan kompetensi dan keterikatan (*engagement*) ASN (Badan Kepegawaian Daerah Jawa Timur, 2024). Di sisi lain, muncul berbagai hambatan intertemporal seperti gangguan stabilitas server saat beban puncak, perubahan desain antarmuka tanpa sosialisasi yang memadai, serta keterbatasan kapasitas administrator di tingkat Organisasi Perangkat Daerah (OPD) (Asmaranti et al., 2026). Hambatan-hambatan teknis dan administratif ini berpotensi memicu kecurigaan dan mengikis kepercayaan ASN terhadap keandalan sistem maupun kesungguhan institusi pengelola (Ariansyah et al., 2025). Berdasarkan data yang diperoleh melalui Scopus untuk mengidentifikasi research gap dalam studi ini melihat dari beberapa tema, yaitu kompetensi, ASN, dan Kepercayaan. Data yang diperoleh masing-masing tema sebanyak 100 Dokumen Kepercayaan, 21 Dokumen ASN, dan 100 dokumen kompetensi yang diambil dari rentang waktu 2019 – 2026. Tema tersebut dianalisis melalui VOSviewer, berikut hasil analisis pemetaan bibliometriks dalam studi ini:

Teori kepercayaan yang dirumuskan oleh Bart Nooteboom merupakan salah satu kerangka kerja paling berpengaruh dalam studi tata kelola relasional dan sosiologi ekonomi (Nooteboom & Six, 2003). Teori ini lahir pada akhir abad ke-20 dan awal abad ke-21 sebagai bentuk kritik teoretis terhadap mazhab Ekonomi Biaya Transaksi (*Transaction Cost Economics*) yang dipelopori oleh Oliver Williamson (Nooteboom, 1996). Williamson berasumsi bahwa pelaku ekonomi pada dasarnya dipandu oleh rasionalitas terbatas (*bounded rationality*) dan kecenderungan berperilaku oportunistik, sehingga setiap hubungan kerja sama harus dikendalikan secara ketat melalui kontrak formal yang rigid dan pengawasan vertikal yang mahal guna mencegah pengkhianatan (Nooteboom, 1996). Williamson (1993) bahkan menolak penggunaan konsep kepercayaan dalam transaksi bisnis, dengan argumen bahwa apa yang disebut kepercayaan sebenarnya hanyalah kalkulasi risiko yang rasional.

Nooteboom menolak pandangan reduksionis tersebut dan berargumen bahwa dalam kondisi ketidakpastian, kontrak formal tidak akan pernah mampu mengantisipasi seluruh kemungkinan di masa depan. Tokoh-tokoh lain yang memengaruhi pemikiran Nooteboom (2002) dalam membangun teori ini antara lain Lindenberg (2000), yang memberikan landasan sosiologi kognitif mengenai pembingkaiian mental (*mental framing theory*). Nooteboom et al. (2010) yang mendalami aspek mikro tindakan interpersonal yang dapat membangun atau merusak kepercayaan di dalam organisasi (Nooteboom & Six, 2003). Integrasi dari berbagai pemikiran ini menghasilkan sebuah kesimpulan bahwa kepercayaan melampaui kepentingan pribadi yang kalkulatif dan memiliki nilai intrinsik yang bersumber dari moralitas, etika, dan ikatan sosial.

Asumsi dasar teori Nooteboom (2002) menyatakan bahwa kepercayaan adalah kondisi mental yang melibatkan kesediaan suatu pihak untuk menjadi rentan terhadap tindakan pihak lain, yang mengandung risiko atau ketidakpastian yang tidak dapat sepenuhnya dikendalikan (Ansell & Torfing, 2022). Kepercayaan berfungsi sebagai mekanisme koordinasi yang efisien karena dapat menggantikan atau melengkapi peran kontrol formal. Ketika kepercayaan terjalin dengan kuat, organisasi dapat menghemat biaya pengawasan, mempercepat pengambilan keputusan, dan meningkatkan fleksibilitas operasional yang sangat dibutuhkan untuk berinovasi dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan (Nooteboom, 1996).

Relevansi kerangka konseptual ini sangat tinggi sebagai pisau analisis terkait implementasi teknologi informasi pemerintahan. Sistem *e-government* sering kali diasumsikan akan diadopsi secara otomatis begitu teknologi disediakan (Nathaniel et al., 2026). Namun, teori Nooteboom (2002) membantu menjelaskan bahwa penerimaan teknologi oleh ASN melibatkan proses sosial-psikologis yang mendalam. ASN tidak hanya menilai apakah aplikasi tersebut secara teknis dapat digunakan kepercayaan kompetensi, tetapi juga menilai apakah institusi pengelola memiliki komitmen untuk memperlakukan data mereka dengan adil dan membantu pengembangan karier mereka tanpa motif tersembunyi (kepercayaan intensional). Dengan demikian, teori ini menyediakan lensa yang komprehensif untuk menganalisis hubungan dinamis antara administrator teknologi dan pengguna di dalam birokrasi (Asmaranti et al., 2026). Disisi lain, teori kepemimpinan transformasional menjadi

kunci penting dalam mendukung kepercayaan secara luas bawahannya (Suaedi, 2019). Disamping tipe kepemimpinan kolaborasi yang ada dengan tipe kepemimpinan smart leadership (Asmorowati et al, 2025).

Oleh karena itu, diperlukan sebuah analisis teoretis dan empiris yang mendalam untuk membedah bagaimana kepercayaan dan kompetensi ASN terbentuk dalam ekosistem digital Rumah ASN. Dengan menggunakan teori kepercayaan yang dikembangkan oleh Nooteboom (2002), penelitian ini menganalisis fenomena tersebut melalui lima dimensi utama, yaitu kepercayaan kompetensi dan intensional, hubungan antarpihak, kepercayaan yang keablasan, sinyal hubungan, dan kontrol. Analisis ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi optimalisasi manajemen SDM aparatur berbasis digital yang humanis dan tepercaya di Provinsi Jawa Timur.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan mengacu pada kerangka pemikiran Creswell & Creswell (2023) untuk menganalisis secara mendalam dinamika kepercayaan ASN terhadap penggunaan platform digital aplikasi Rumah ASN di Provinsi Jawa Timur. Selaras dengan perspektif Neuman (2013) mengenai metodologi penelitian sosial, pendekatan ini meletakkan aparatur sipil negara sebagai aktor yang aktif memberikan makna terhadap realitas digital di dalam konteks lingkungan kerja birokrasi mereka sendiri.

Studi ini menggunakan data primer diperoleh langsung melalui wawancara mendalam bersama sepuluh informan kunci dari berbagai instansi strategis, meliputi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda), Dinas Pekerjaan Umum (PU) Bina Marga, Badan Kepegawaian Daerah (BKD), Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM), Biro Umum, serta Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Provinsi Jawa Timur. Informasi empiris tersebut diperkuat oleh data sekunder yang dikumpulkan secara saksama melalui Laporan Statistik Pegawai Aparatur Sipil Negara Pemerintah Provinsi Jawa Timur, naskah regulasi, surat edaran kedinasan, dan artikel jurnal ilmiah yang relevan. Seluruh data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data interaktif dari pemikiran Miles et al. (2014). Tahapan analisis diawali dengan kondensasi data, yaitu proses memilah, memfokuskan, dan menyederhanakan hasil transkrip wawancara beserta dokumen kepegawaian agar saripati yang berkaitan dengan aspek kepercayaan digital aparatur dapat dipetakan secara ketat. Langkah berikutnya adalah penyajian data, di mana informasi yang telah terfokus tersebut disusun ke dalam matriks penjelas dan narasi tekstual yang sistematis guna mempermudah penafsiran pola hubungan antarkomponen di lapangan. Rangkaian analisis ini diakhiri dengan penarikan kesimpulan dan verifikasi, sebuah proses reflektif untuk menguji validitas proposisi yang muncul melalui teknik triangulasi sumber dan teori, sehingga mampu menghasilkan konseptualisasi akhir yang sah, objektif, dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Demografis dan Karakteristik Jabatan ASN Pemerintah Provinsi Jawa Timur

Berdasarkan data statistik resmi per Maret 2026, total Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur tercatat sebanyak 81.772 orang (Badan Kepegawaian Daerah Jawa Timur, 2026b). Karakteristik demografis dan pembagian status kepegawaian ini memiliki pengaruh signifikan terhadap pola interaksi pegawai dengan sistem teknologi informasi kepegawaian (Surat Edaran Nomor 800/1342/204.5/2026 Tentang Pengukuran Indeks Profesionalitas ASN, 2026). Berikut merupakan tabel distribusi ASN berdasarkan status kepegawaian di Provinsi Jawa Timur, yaitu:

Tabel 1. Distribusi Pegawai ASN berdasarkan Status Kepegawaian

Status Kepegawaian	Jumlah Pegawai (Jiwa)
Pegawai Negeri Sipil (PNS)	34.786
Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS)	2.157
PPPK Penuh Waktu	23.398
PPPK Paruh Waktu	21.431
Total	81.772

Sumber: Diolah dari Laporan Statistik ASN BKD Provinsi Jawa Timur Maret 2026.

Berdasarkan proporsi ASN dilihat dari gender menunjukkan bahwa seimbang, yaitu laki-laki sebanyak 41.055 orang dengan 50% dan perempuan sebanyak 40.717 orang dengan 50%. Namun, keragaman yang paling krusial dalam kaitannya dengan adopsi teknologi informasi terletak pada sebaran generasi ASN. Sebagian besar ASN merupakan Generasi Milenial yang kelahiran 1981-1996, yang mencakup 44.098 orang. Selanjutnya adalah Generasi X, yang kelahiran 1965-1980 sebesar 31.184 orang, dan Generasi Z kelahiran 1997-2012 sebesar 6.345 orang, serta sisa kelompok Boomers pada kelahiran 1945-1964 sebesar 145 orang (Badan Kepegawaian Daerah Jawa Timur, 2026b).

Dari sisi jenis jabatan, sebagian besar ASN menempati Jabatan Fungsional (JF) yang mencapai 66% (54.363 orang), diikuti Jabatan Pelaksana sebanyak 32% (25.987 orang), dan Jabatan Struktural sebanyak 2% (1.422 orang) (Badan Kepegawaian Daerah Jawa Timur, 2026b). Berikut merupakan tabel mengenai klasifikasi jabatan PNS dan PPPK di Provinsi Jawa Timur, sebagai berikut:

Tabel 2. Klasifikasi jabatan PNS dan PPK di Provinsi Jawa Timur

Klasifikasi Jabatan	Jumlah PNS (Jiwa)	Jumlah PPPK Penuh Waktu (Jiwa)	Jumlah PPPK Paruh Waktu (Jiwa)
Jabatan Fungsional Guru	19.139	17.767	3.971
Jabatan Fungsional Medis	921	136	2
Jabatan Fungsional Paramedis	4.122	3.157	397
Jabatan Pelaksana/Teknis	7.757	1.169	17.061

Sumber: Diolah dari Laporan Statistik ASN BKD Provinsi Jawa Timur Maret 2026.

Penyebaran ASN Pemerintah Provinsi Jawa Timur terpusat di Kota Surabaya dengan jumlah mencapai 20.905 orang, disusul Kota Malang sebanyak 5.843 orang, Kabupaten Jember sebanyak 2.999

orang, Kabupaten Bojonegoro sebanyak 2.992 orang, Kota Madiun sebanyak 2.926 orang, dan Kabupaten Sidoarjo sebanyak 2.490 orang (Badan Kepegawaian Daerah Jawa Timur, 2026b). Sebaran yang luas di 38 kabupaten/kota di Jawa Timur ini menuntut adanya sistem pelayanan kepegawaian berbasis digital yang terintegrasi, andal, dan mudah diakses tanpa kendala geografis.

Platform Digital Rumah ASN: Sejarah, Karakteristik, Fitur Utama, dan Tantangan Operasional

Aplikasi Rumah ASN diluncurkan oleh BKD Provinsi Jawa Timur pada tahun 2023 sebagai bentuk inovasi pelayanan publik berbasis e-government. Inovasi ini dikembangkan untuk memfasilitasi kebutuhan administrasi kepegawaian yang cepat, akurat, dan transparan, sekaligus mengatasi masalah fragmentasi data kepegawaian. Aplikasi ini dapat diakses secara mandiri oleh seluruh ASN Pemprov Jatim menggunakan Nomor Induk Pegawai (NIP) serta oleh masyarakat umum menggunakan alamat surat elektronik (*email*) melalui berbagai perangkat komputer maupun gawai pintar (Asmaranti et al., 2026).

Pengembangan Rumah ASN dipandu oleh cetak biru (*blueprint*) peningkatan profesionalisme aparatur. Secara regulasi, operasional aplikasi ini didasarkan pada Keputusan Kepala BKD Provinsi Jawa Timur Nomor 800/1728/204/2023 yang membentuk Tim Implementasi, serta *Standard Operating Procedure (SOP)* Nomor 000.8.3.3/800.1.204.2/24/2024 yang mengatur mekanisme penyelesaian pertanyaan kepegawaian. Aplikasi ini dikembangkan secara mandiri oleh tim internal Bidang Perencanaan, Pengadaan, Pengolahan Data, dan Sistem Informasi (P3DASI) BKD Jatim tanpa alokasi anggaran khusus yang masif, sementara pemeliharaan server dan penyimpanan data didukung melalui anggaran rutin dinas (Asmaranti et al., 2026).

Beberapa layanan yang ada pada Rumah ASN, sebagai berikut: (1) Forum kepegawaian, untuk tanya jawab seputar kepegawaian antara pengguna dengan pengelola; (2) AI Chatbot, suatu fitur buatan untuk merespon pertanyaan kepegawaian secara otomatis; (3) Penilaian layanan, evaluasi dan *feedback* untuk peningkatan kualitas; (4) Webinar bersertifikat, program pelatihan dengan sertifikat digital yang valid; (5) dan lainnya. Meskipun memberikan kemudahan bagi ASN, terdapat beberapa tantangan yang belum optimal, yaitu keterlambatan respon pertanyaan, terbatasan kapasitas pemahaman ASN, kendala teknis infrastruktur, dan bingungnya pengguna dalam aplikasi Rumah ASN tersebut.

Pemanfaatan Aplikasi Rumah ASN untuk Webinar, Diklat, Workshop, dan Monitoring Data

Salah satu aktivitas utama yang melibatkan partisipasi aktif seluruh ASN di Jawa Timur melalui aplikasi Rumah ASN adalah program pengembangan kompetensi (Badan Kepegawaian Daerah Jawa Timur, 2024). Sesuai ketentuan Peraturan Menteri PANRB Nomor 38 Tahun 2018, setiap ASN wajib menempuh minimal 20 Jam Pelajaran (JP) pengembangan kompetensi teknis setiap tahunnya guna mempertahankan kualifikasi profesional (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2018 Tentang Pengukuran Indeks Profesionalitas Aparatur Sipil Negara, 2018).

Untuk memfasilitasi kewajiban ASN, Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jawa Timur mengintegrasikan seluruh proses registrasi dan administrasi program bimbingan teknis serta

pembelajaran jarak jauh secara satu pintu melalui akun individu Rumah ASN. Salah satu instrumen berkala yang diselenggarakan adalah Webinar yang mengulas tutorial operasional aplikasi Jatim Presensi, tatacara cuti aparatur sipil negara (ASN), prosedur pengisian SI-MASTER bagi ASN Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) baru, hingga teknik penyusunan Sasaran Kinerja ASN (SKP).

Upaya standardisasi kompetensi ini diperkuat oleh Diklat Teknis Manajemen Kepegawaian berdurasi 20 JP yang ditargetkan bagi pengelola kepegawaian tingkat Organisasi Perangkat Daerah (OPD) guna menyelaraskan manajemen talenta lokal menuju tata kelola birokrasi kelas dunia (Badan Kepegawaian Daerah Jawa Timur, 2023). Tidak sebatas pada kecakapan administratif, pengembangan kapasitas aparatur ini juga menyentuh dimensi keseimbangan hidup melalui Webinar Literasi Keuangan dan Keseimbangan Hidup, seperti seri "Sehat Finansial Ibadah Kuat" hasil kolaborasi dengan perbankan syariah, yang memfasilitasi penerbitan sertifikat 3 JP secara otomatis di akun peserta sesaat setelah evaluasi pembelajaran diselesaikan (Surat Edaran Nomor 800/2801/204.3/2026, 2026). Di samping program pengembangan kompetensi, Rumah ASN digunakan sebagai instrumen monitoring dan peremajaan data IP ASN secara berkala (Surat Edaran Nomor 800/2714/204.5/2025 Tentang Indeks Profesionalitas (IP ASN) Perangkat Daerah, 2025). Melalui integrasi dengan sistem nasional SIASN BKN, ASN dapat memantau keselarasan dokumen pendukung kompetensi mereka secara mandiri. Sebagai contoh, berdasarkan Surat Edaran BKD Jatim Nomor 800/1342/204.5/2026, para PPPK Guru, Medis, Paramedis, dan Teknis diwajibkan mengunggah dokumen pendukung seperti sertifikat MOOC, Surat Tanda Registrasi (STR) medis, atau Sertifikat Pendidik (Serdik) melalui Rumah ASN guna diverifikasi oleh BKD sebelum disinkronkan secara otomatis ke server BKN pusat (Surat Edaran Nomor 800/1342/204.5/2026 Tentang Pengukuran Indeks Profesionalitas ASN, 2026).

Pembahasan

Analisis Kepercayaan ASN dalam Implementasi Rumah ASN di Provinsi Jawa Timur

Dengan menggunakan kerangka konseptual Nooteboom (2002), pembentukan kepercayaan ASN terhadap aplikasi Rumah ASN harus dianalisis melalui pemisahan yang jelas antara aspek kompetensi teknis sistem dengan penilaian terhadap komitmen moral institusi pengelola.

Kepercayaan Kompetensi dan Kepercayaan Intensional dalam Rumah ASN

Dalam dimensi kepercayaan kompetensi, penilaian ASN sangat dipengaruhi oleh stabilitas fungsionalitas aplikasi dalam mendukung urusan kepegawaian sehari-hari (Fadrial et al., 2024). Kemampuan tim IT BKD Jawa Timur mengintegrasikan database daerah (SI-MASTER) dengan pusat (SIASN BKN) secara *real-time* mengirimkan sinyal kompetensi yang kuat (Asmaranti et al., 2026). ASN merasakan manfaat nyata ketika proses klaim angka kredit, pengisian SKP, atau penerbitan sertifikat JP dari webinar kepegawaian dapat diselesaikan secara otomatis melalui sistem tanpa kendala birokrasi yang berbelit-belit. Kenyamanan integrasi ini sesuai dengan pernyataan Informan dari Analisis SDMA Ahli Muda di BKD Provinsi Jawa Timur yang menyatakan, sebagai berikut: “*bermanfaat,*

karena sudah terintegrasi dengan SI-ASN sehingga tidak perlu 2x kerja, dan banyaknya fitur dalam satu aplikasi, termasuk yang terbaru adalah DMS sebagai pengganti docudigital”.

Namun, kepercayaan kompetensi ini bersifat rentan terhadap kegagalan teknis (Ariansyah et al., 2025). Ketika server aplikasi mengalami kelambatan ekstrem (*lag*) atau tidak dapat diakses menjelang tenggat pemutakhiran data IP ASN, keyakinan ASN terhadap kapasitas teknis pengelola akan langsung menurun (Asmaranti et al., 2026). Kelambatan respon server ini disikapi secara realistis oleh aparatur yang memahami besarnya volume pengguna data. Sesuai penjelasan yang diberikan oleh Informan dari Pengelola Layanan Operasional di BPKAD Provinsi Jawa Timur, sebagai berikut: *“sistem down adalah hal wajar apalagi ASN di Jawa Timur sangat banyak dan aplikasi rumah ASN juga dapat di akses oleh Non ASN sehingga itu hal yang wajar terutama penggunaan di jam-jam sibuk”.*

Hambatan ini diperumit oleh adanya ketidakpastian. ASN di daerah, seperti guru fungsional di wilayah terpencil, yang mengalami kegagalan sinkronisasi data sertifikat diklat sering kali tidak dapat membedakan apakah masalah tersebut disebabkan oleh kesalahan koneksi internet mereka, kegagalan sistem BKD, atau tidak sinkronnya server BKN pusat. Ketidakjelasan informasi ini dapat memicu kecurigaan dan menurunkan kepercayaan kompetensi secara keseluruhan jika tidak segera diklarifikasi secara terbuka (Altino et al., 2025).

Pada dimensi kepercayaan intensional, ASN menilai motif moral di balik peluncuran aplikasi Rumah ASN. Pengembangan aplikasi ini secara mandiri oleh BKD Jatim tanpa adanya ketergantungan pada proyek pihak ketiga yang mahal mengirimkan sinyal kejujuran dan komitmen publik yang tulus. Pengguna mempersepsikan bahwa BKD benar-benar berniat menolong ASN menyelesaikan urusan kepegawaian secara adil dan transparan (Asmaranti et al., 2026). Keberadaan fitur Forum Kepegawaian dan kanal pelaporan masalah secara langsung memperkuat kepercayaan intensional ini, karena menunjukkan bahwa BKD bersedia memotong jarak kekuasaan dan membuka diri terhadap kritik dari bawah.

Meskipun demikian, kepercayaan intensional ini dapat terganggu apabila terjadi perubahan desain visual atau reposisi menu aplikasi secara mendadak tanpa disertai sosialisasi panduan yang jelas. Tindakan pembaruan sepihak tanpa pendampingan yang berkelanjutan sering kali ditafsirkan sebagai bentuk ketidakpedulian pengelola terhadap keterbatasan kapasitas adaptasi kognitif pengguna di lapangan, khususnya kelompok ASN senior yang kurang akrab dengan teknologi.

Tata Kelola Hubungan dan Koordinasi Lintas Aktor dalam Rumah ASN

Implementasi aplikasi Rumah ASN melibatkan struktur koordinasi yang kompleks di antara berbagai aktor dengan tingkat kepentingan dan kekuasaan yang berbeda. Tata kelola hubungan dalam ekosistem ini dipandu oleh instrumen kontrol formal sekaligus komitmen relasional informal.

Hubungan tata kelola ini diperkuat oleh regulasi formal berupa Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 73 Tahun 2020 yang memberikan mandat hukum bagi integrasi sistem manajemen kepegawaian (Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 73 Tahun 2020 Tentang Sistem Informasi Manajemen Aparatur Sipil Negara Terintegrasi, 2020). SK Kepala BKD mengenai Tim Implementasi serta SOP

pelayanan kepegawaian berfungsi sebagai instrumen kontrol formal yang menetapkan hak, kewajiban, dan batas tindakan dari masing-masing unit kerja (Asmaranti et al., 2026). Struktur ini dirancang untuk menciptakan kepastian hukum dan mengurangi risiko ketidakpatuhan atau kelalaian administratif.

Namun, adanya ketimpangan koordinasi relasional di tingkat operasional. Meskipun tim IT P3DASI telah membangun infrastruktur aplikasi dengan baik, partisipasi aktif dari administrator bidang-bidang teknis lain, seperti Bidang Mutasi atau Pengembangan dalam mengelola Forum Kepegawaian masih tergolong suboptimal. Hal ini mengakibatkan terjadinya penumpukan pertanyaan ASN yang lambat direspon, sehingga menurunkan efektivitas kanal konsultasi online tersebut (Asmaranti et al., 2026).

Ketidakselarasan ini menunjukkan bahwa keberadaan instrumen kontrol formal (SOP) tidak akan berjalan optimal tanpa adanya kepercayaan dan koordinasi yang kuat di antara divisi internal pengelola. Kebutuhan akan keterpaduan lintas sektoral ini diperjelas oleh Informan dari Analisis Pengembangan Kompetensi ASN Ahli Pertama di BPSDM Provinsi Jawa Timur, yang memandang pentingnya penyelarasan sistem kedinasan. Berikut merupakan pernyataan dari Informan dari Analisis Pengembangan Kompetensi ASN Ahli Pertama di BPSDM Provinsi Jawa Timur, yaitu: *“Perlu, harus disinkronkan dengan semestabangkom milik BPSDM Provinsi Jawa Timur dan LMS untuk bisa memberikan pelayanan pengembangan kompetensi yang komprehensif dan berdampak”*. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan kesepakatan bersama yang setara di antara seluruh kepala bidang di BKD guna memastikan bahwa setiap administrator memiliki rasa kegotongroyongan dan kepemilikan yang sama terhadap aplikasi Rumah ASN.

Sinyal Hubungan dan Pembiasaan Mental ASN dalam Rumah ASN

Aktivitas ASN di dalam aplikasi Rumah ASN sangat bergantung pada bagaimana mereka menginterpretasikan setiap tindakan atau kebijakan yang dikeluarkan oleh BKD Jatim. Melalui lensa teori pensinyalan relasional, BKD Jatim harus berupaya memelihara agar ASN selalu berada dalam bingkai mental solidaritas (*solidarity frame*) dalam menggunakan teknologi kepegawaian.

BKD Jatim secara konsisten mengirimkan sinyal solidaritas yang kuat melalui penyediaan program webinar kepegawaian secara gratis yang dapat dikonversi langsung menjadi sertifikat bernilai JP. Sinyal ini menunjukkan bahwa BKD mengakui legitimasi kepentingan ASN yang berkewajiban memenuhi target 20 JP per tahun demi mempertahankan profesionalitas mereka (Surat Edaran Nomor 800/1342/204.5/2026 Tentang Pengukuran Indeks Profesionalitas ASN, 2026). Respon balik dari ASN adalah timbulnya rasa percaya dan kesediaan untuk bekerja sama dengan meluangkan waktu mengikuti webinar, mengisi ulasan evaluasi dengan jujur, serta meremajakan data mereka secara mandiri (Badan Kepegawaian Daerah Jawa Timur, 2024). Kesadaran personal yang tumbuh dari sinyal positif ini dijelaskan Informan dari Penelaah Teknis Kebijakan di Biro Umum, sebagai berikut: *“Menurut saya, faktor utamanya adalah kesadaran untuk terus belajar dan mengembangkan kompetensi. Dukungan pimpinan serta keterkaitan dengan penilaian kinerja juga dapat menjadi motivasi tambahan, namun sebaiknya menjadi pelengkap, bukan alasan utama”*.

Sebaliknya, kepentingan pribadi yang defensif dapat teraktivasi apabila BKD mengirimkan sinyal yang membingungkan. Ketika tim teknis BKD melakukan pembaruan antarmuka atau reposisi menu aplikasi secara mendadak tanpa pemberitahuan sebelumnya, tindakan ini ditafsirkan oleh sebagian ASN sebagai sinyal sepihak yang egois.

ASN khususnya kelompok guru fungsional di wilayah yang jauh dari pusat kota, merasa dipersulit dan merasa otonomi kerja mereka terganggu karena harus menghabiskan waktu mempelajari ulang sistem lewat metode coba-coba yang melelahkan. Muncul sikap apatis dan keengganan menggunakan aplikasi, atau bahkan penolakan terhadap pembaruan sistem berikutnya (Altino et al., 2025). Oleh karena itu, pengelola harus memastikan bahwa setiap pemutakhiran sistem selalu diawali dengan sosialisasi yang jelas dan penerbitan panduan transisi guna mencegah terjadinya misatribusi relasional yang merusak kepercayaan (Asmaranti et al., 2026).

Bahaya Kepercayaan yang Kebablasan dan Kesenjangan Literasi Digital dalam Rumah ASN

Meskipun kepercayaan umumnya dianggap sebagai modal sosial yang positif, Nooteboom mengingatkan adanya potensi bahaya ketika kepercayaan berjalan secara buta atau kebablasan tanpa disertai kesadaran kritis. Dalam implementasi aplikasi Rumah ASN, fenomena ini muncul dalam dua bentuk yang saling berkaitan: rutinisasi yang melumpuhkan kognisi dan kesenjangan literasi antargenerasi. Pertama, penggunaan sistem informasi yang terintegrasi seperti SI-MASTER dan Rumah ASN secara terus-menerus selama beberapa tahun dapat menumbuhkan kepercayaan rutin (*routine trust*) yang melumpuhkan kewaspadaan ASN. ASN cenderung menaruh kepercayaan buta bahwa seluruh proses otomatisasi integrasi data antara database daerah dengan pusat selalu berjalan sempurna tanpa cela.

Pada kenyatannya, sering kali terjadi kegagalan sinkronisasi (*data mismatch*) di server pusat SIASN BKN akibat perbedaan format dokumen atau gangguan jaringan saat proses migrasi data. ASN yang terlalu percaya tanpa melakukan pengecekan ulang secara kritis berisiko mengalami kerugian administratif, seperti nama mereka tidak tercantum dalam daftar promosi jabatan atau seleksi manajemen talenta karena data IP ASN mereka tercatat tidak lengkap di sistem pusat.

Kedua, kepercayaan kebablasan juga terjadi ketika pengelola berasumsi secara sepihak bahwa seluruh ASN memiliki kesiapan literasi digital yang merata (Asmaranti et al., 2026). Profil demografis menunjukkan bahwa meskipun ASN di Jatim merupakan gabungan Generasi Milenial (44.098 jiwa) dan Gen Z (6.345) yang mahir teknologi, masih ada kelompok senior dari Generasi X (31.184) dan Boomers (145) yang masih aktif bekerja (Badan Kepegawaian Daerah Jawa Timur, 2026b).

Memaksakan sistem pemutakhiran data yang rumit tanpa menyediakan saluran pendampingan khusus yang humanis bagi kelompok senior ini merupakan bentuk kelalaian tata kelola. Perselisihan administrasi akibat banyaknya ragam aplikasi, berikut merupakan pernyataan dari Informan dengan jabatan Pengolah Data dan Informasi di Bappeda, sebagai berikut: *“Harus ada sinkronisasi antar aplikasi, pada kenyataannya saya harus mengisi riwayat diklat dan upload sertifikat di emaster, mengisi di rumah asn belum lagi mengisi di sibangkodir milik bpsdm, itu cukup menyita waktu”*.

Dampak kejenuhan administrasi inilah yang berpotensi melahirkan resistensi laten di kalangan ASN, yang tidak hanya memicu terjadinya kesenjangan adopsi teknologi, melainkan juga dapat melahirkan kecemasan dan mengikis rasa percaya kelompok ASN senior terhadap keadilan sistem birokrasi digital (Ariansyah et al., 2025).

Kontrol dalam Sistem Pemutakhiran Data Mandiri pada Rumah ASN

Penerapan sistem pemutakhiran data personal secara mandiri melalui aplikasi Rumah ASN merepresentasikan pergeseran paradigma pengawasan yang sangat menarik, dari model kontrol vertikal yang rigid menjadi model kontrol horizontal yang partisipatif.

Pengawasan kepatuhan data kepegawaian dilakukan secara hierarkis-vertikal. ASN yang ingin memperbaiki riwayat pendidikan atau diklat harus menyerahkan berkas fisik ke urusan kepegawaian instansi masing-masing, untuk kemudian diverifikasi secara bertingkat sebelum diserahkan manual ke kantor BKD (Asmaranti et al., 2026). Model ini sangat mahal dari segi biaya transaksi, memakan waktu lama, rentan terhadap manipulasi dokumen fisik, serta melumpuhkan inisiatif ASN karena ketergantungan penuh pada petugas kepegawaian vertikal.

Melalui aplikasi Rumah ASN, BKD Jatim memberikan kepercayaan penuh kepada masing-masing ASN untuk bertindak sebagai subjek pengontrol data mereka sendiri. ASN diberikan otonomi untuk mengunggah berkas bukti dukung, mendeteksi ketidaksesuaian data IP ASN mereka, dan mengajukan perbaikan secara mandiri langsung ke dalam sistem (Surat Edaran Nomor 800/1342/204.5/2026 Tentang Pengukuran Indeks Profesionalitas ASN, 2026). Rasa aman dan keyakinan aparatur saat menjalankan kendali mandiri ini dijelaskan oleh Informan dari Pranata Humas Ahli Pertama di Bappeda Provinsi Jawa Timur, sebagai berikut: *“sangat percaya keamanannya”*.

BKD tidak lagi bertindak sebagai pengawas eksternal yang mencari kesalahan, melainkan bergeser menjadi fasilitator dan mitra diskusi yang membantu menyelesaikan kendala integrasi data. Pendekatan kontrol ini terbukti efektif dalam memangkas biaya transaksi birokrasi dan meningkatkan efisiensi operasional layanan kepegawaian. ASN merasa dihargai otonomi dan profesionalismenya, yang berdampak langsung pada peningkatan motivasi intrinsik dan rasa tanggung jawab pribadi atas kelengkapan data karier mereka (Asmaranti et al., 2026).

Meskipun demikian, kontrol ini tetap memiliki jaring pengaman berupa sistem sanksi vertikal (*fallback system*) yang tegas. Setiap dokumen pendukung yang diunggah secara mandiri oleh ASN tidak serta-merta langsung mengubah database nasional, melainkan harus melalui proses verifikasi administratif berkala oleh administrator BKD. Jika ditemukan adanya unsur kesengajaan mengunggah dokumen palsu atau manipulasi sertifikat diklat (*opportunisme*), pengelola akan mengaktifkan sistem kontrol vertikal dengan membatalkan pengajuan data tersebut serta menjatuhkan hukuman disiplin berat bagi ASN yang bersangkutan sesuai dengan regulasi disiplin ASN yang berlaku (Badan Kepegawaian Daerah Jawa Timur, 2026a). Keseimbangan dinamis antara otonomi horizontal dan ketegasan sanksi vertikal inilah yang menjaga integritas data kepegawaian di Jawa Timur.

Dampak Pemanfaatan Aplikasi Rumah ASN dalam Keterikatan (Engagement) dan Kompetensi

ASN di Provinsi Jawa Timur

Keberhasilan dalam membangun dan memelihara kepercayaan ASN terhadap aplikasi Rumah ASN memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan keterikatan (*work engagement*) dan kompetensi ASN di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur (Badan Kepegawaian Daerah Jawa Timur, 2024).

Keterikatan ASN merupakan aspek psikologis yang sangat krusial dalam keberhasilan transformasi digital sektor publik (Hanifah & Wicaksana, 2024). Ketika ASN menaruh kepercayaan yang tinggi terhadap keandalan sistem dan iktikad baik pengelola Rumah ASN, mereka akan merasa aman dan nyaman dalam berinteraksi dengan platform digital tersebut (Asmaranti et al., 2026). Perasaan didukung oleh sistem kerja yang efisien dan transparan terbukti secara empiris meningkatkan motivasi kerja, loyalitas, serta kemampuan adaptasi ASN (*workforce agility*) dalam merespon dinamika pelayanan publik (Hanifah & Wicaksana, 2024). ASN yang aktif terlibat dalam ekosistem digital ini akan terdorong untuk memberikan kontribusi terbaik bagi organisasinya.

Peningkatan kompetensi ASN tercermin nyata dari melonjaknya tingkat partisipasi ASN dalam program webinar, diklat, dan *workshop* kepegawaian yang difasilitasi oleh Rumah ASN sejak awal tahun 2024 (Badan Kepegawaian Daerah Jawa Timur, 2024). Keterkaitan positif antara penyelenggaraan kegiatan edukatif berkala dengan gairah belajar ASN dijelaskan oleh Informan dari UPT Laboratorium Pengujian Konstruksi di Dinas PU Bina Marga sebagai berikut: *“biasanya untuk menambah ilmu dan mendapatkan sertifikat”*.

Aplikasi ini berhasil mendemokratisasi akses pengembangan kompetensi bagi seluruh aparatur di Jawa Timur tanpa kendala sekat geografis. ASN fungsional guru di daerah terpencil maupun tenaga kesehatan di puskesmas kepulauan kini memiliki hak dan kemudahan akses yang sama untuk mendaftarkan diri, mengunduh materi, dan memperoleh sertifikat kompetensi bernilai JP secara cepat. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan pencapaian nilai Indeks Profesionalitas ASN di berbagai Perangkat Daerah di Jawa Timur, yang sekaligus memperkuat kapasitas kelembagaan birokrasi dalam menyongsong manajemen talenta berbasis kinerja dan berakhlak.

Berdasarkan secara keseluruhan dari hasil analisis dalam studi ini dengan menggunakan teori Kepercayaan dari Nooteboom (2002), terdapat table matriks analisis yang memetakan dimensi teoretis hasil temuan, dan interpretasi analitis, sebagai berikut:

Tabel 3. Analisis Matriks dalam Dimensi Teoritis, Hasil Temuan, dan Interpretasi Analitis

No.	Dimensi Teoretis	Hasil Temuan	Interpretasi Analitis
1	Kepercayaan Kompetensi	Efisiensi administrasi tercapai berkat integrasi sistem daerah dengan pusat yang memangkas beban input ganda. Kendala teknis seperti kelambatan server disikapi secara maklum oleh pengguna sebagai konsekuensi tingginya beban lalu lintas data pada jam sibuk.	Integrasi data yang sukses memberikan sinyal kompetensi pengelola yang kuat. Namun, pengelolaan stabilitas jaringan pada jam sibuk tetap krusial guna meminimalkan kerentanan (<i>vulnerability</i>) kepercayaan pengguna akibat ketidakpastian kausal.
2	Tata Kelola	Regulasi formal dan standar operasional	Instrumen kontrol formal tidak akan

	Hubungan	prosedur pelayanan telah berjalan dengan kepastian hukum. Kendati demikian, masih terdapat kebutuhan mendesak untuk sinkronisasi dan kolaborasi platform antar-instansi kedinasan guna menghindari fragmentasi layanan.	berjalan optimal tanpa adanya penyelarasan horizontal yang kuat. Diperlukan komitmen integrasi antar-platform manajemen pembelajaran agar mampu memberikan pelayanan yang komprehensif dan berdampak sistemik.
3	Pensinyalan Relasional	Penyediaan program edukasi kedinasan secara berkala dan gratis terbukti menumbuhkan kesadaran intrinsik ASN untuk terus belajar meningkatkan kompetensi secara sukarela.	Sinyal solidaritas dari pengelola berhasil menggeser paradigma aparatur dari sekadar pemenuhan formalitas penilaian kinerja menjadi motivasi internal untuk pengembangan kapasitas diri yang berkelanjutan.
4	Bahaya Kepercayaan Rutin	Terjadi risiko kelalaian pengawasan mandiri akibat asumsi otomatisasi data yang selalu sempurna. Di sisi lain, banyaknya ragam aplikasi administrasi kepegawaian yang belum melebur utuh dirasakan menyita waktu dan energy pengguna.	Rutinisasi sistem berpotensi melumpuhkan kewaspadaan kritis terhadap kegagalan sinkronisasi data pusat. Penyatuan berbagai kanal menjadi platform satu pintu (<i>one-stop platform</i>) mendesak dilakukan demi mengurangi beban kognitif aparatur.
5	Paradigma Kontrol Horizontal	Peralihan kendali data kepada ASN meningkatkan kemandirian, yang didukung oleh adanya keyakinan penuh dari pengguna terhadap aspek keamanan siber dan perlindungan dokumen pribadi di dalam sistem.	Otonomi pengawasan mandiri memberikan rasa tanggung jawab atas validitas data karir. Keberhasilan model kontrol horizontal ini sangat bergantung pada kemampuan pengelola dalam menjamin kerahasiaan dan proteksi data pengguna.
6	Keterikatan Kerja	Partisipasi aktif ASN dalam ekosistem digital kedinasan digerakkan oleh orientasi ganda yang seimbang, yaitu perluasan cakrawala pengetahuan sekaligus pemenuhan sertifikasi pengembangan diri.	Keberhasilan memelihara kenyamanan interaksi digital berdampak linier terhadap penguatan kapasitas kelembagaan birokrasi, yang secara empiris tecermin pada lonjakan pencapaian nilai Indeks Profesionalitas ASN di daerah.

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2026.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi aplikasi Rumah ASN di Provinsi Jawa Timur berhasil memperkuat keterikatan kerja dan meningkatkan Indeks Profesionalitas ASN melalui pemeliharaan kepercayaan kompetensi dan intensional yang dikelola secara horizontal. Mekanisme kontrol mandiri serta sinyal solidaritas berupa penyediaan program edukasi gratis terbukti efektif

menggeser paradigma aparatur menjadi lebih partisipatif dalam melakukan peremajaan data personal dan pengembangan kapasitas diri secara sukarela. Meskipun demikian, terdapat kerentanan berupa munculnya kepercayaan rutin yang melumpuhkan kewaspadaan kritis ASN terhadap risiko kegagalan sinkronisasi data dengan server pusat, serta adanya kejenuhan kognitif akibat banyaknya ragam aplikasi administrasi kepegawaian yang belum melebur utuh.

Untuk optimalisasi keberlanjutan sistem, Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur

disarankan segera melakukan integrasi berbagai kanal pelayanan kepegawaian yang belum tergabung ke dalam satu platform satu pintu demi mereduksi beban kognitif dan kejenuhan aparatur. Sinkronisasi horizontal yang intensif dengan platform kedinasan lain, seperti Semestabangkom milik BPSDM dan sistem manajemen pembelajaran (LMS), perlu dipercepat untuk mewujudkan pelayanan pengembangan kompetensi yang komprehensif serta berdampak sistemik. Selain itu, peningkatan stabilitas jaringan pada jam sibuk serta penyediaan skema pendampingan khusus yang humanis bagi kelompok ASN senior mutlak diperlukan untuk meminimalkan ketidakpastian teknis sekaligus menjembatani kesenjangan literasi digital antargenerasi di lapangan.

REFERENSI

- Altino, I., Sudarto, R., Sensuse, D., Lusa, S., Adi, P., Indriasari, S., & Brillianto, B. (2025). Measuring factors of trust in the use of e-government: A multi-factor analysis of the e-government in Indonesia. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 9(2), 314–326. <https://doi.org/10.29207/resti.v9i2.6016>
- Ansell, C., & Torfing, J. (2022). *Handbook on theories of governance*. Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781800371972>
- Ariansyah, K., Muttaqin, M., Pusvita, V., Takariani, C. S. D., Darmanto, D., Budhirianto, S., & Nuryana, M. (2025). Revisiting e-government and public trust relationship: Does higher maturity of e-government promote greater trust in public officials? *Transforming Government: People, Process and Policy*, 20(2), 374–394. <https://doi.org/10.1108/TG-07-2025-0219>
- Asmaranti, A. D., Fanida, E. H., & Oktariyanda, T. A. (2026). Inovasi pelayanan kepegawaian melalui aplikasi Rumah ASN di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Hukum, Administrasi Publik Dan Negara*, 3(1), 61–80. <https://ejournal.appisi.or.id/index.php/hukum/article/view/863>
- Asmorowati, S., Schubert, V., Nasution, P. I., & Hariani, N. J. (2025). Smart women, smart leadership, and smart cities: A case study of two Indonesian mayors' approach to e-leadership. *Journal of Public Affairs*, 25(2), e70023. <https://doi.org/10.1002/pa.70023>
- Badan Kepegawaian Daerah Jawa Timur. (2023). *Diklat teknis manajemen kepegawaian tahun 2023*. Badan Kepegawaian Daerah Jawa Timur.
- Badan Kepegawaian Daerah Jawa Timur. (2024). *RUMAH ASN BKD Jatim dorong peningkatan signifikan IP ASN melalui webinar sejak Januari 2024*. Badan Kepegawaian Daerah Jawa Timur. <https://bkd.jatimprov.go.id/berita/detail/2024/08/31/rumah-asn-bkd-jatim-dorong-peningkatan-signifikan-ip-asn-melalui-webinar-sejak-januari-2024>
- Badan Kepegawaian Daerah Jawa Timur. (2026a). *Mekanisme pengelolaan Rumah ASN*. Badan Kepegawaian Daerah Jawa Timur. <https://www.bkd.jatimprov.go.id/MekanismeRumahASN>
- Badan Kepegawaian Daerah Jawa Timur. (2026b). *Statistik pegawai ASN Pemerintah Provinsi Jawa Timur Maret 2026*. Badan Kepegawaian Daerah Jawa Timur.

https://bkd.jatimprov.go.id/file_pemprov/statistikpegawai/beritaesmi/statistik-asn-jawa-timur-maret-2026-1779673771-697.pdf

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications.
- Dara, D., Febriantina, S., & Suwatno, S. (2025). Enhancing well-being in hybrid work: The crucial role of organizational support for Indonesia’s State Civil Apparatus. *Cogent Psychology*, 12(1), 1–17. <https://doi.org/10.1080/23311908.2025.2454084>
- Fadrial, R., Simanjuntak, H. T. R. F., Wirman, W., & Wibowo, W. S. (2024). Fostering trust through bytes: Unravelling the impact of e-government on public trust in Indonesian local government. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 19, 1–36. <https://www.informingscience.org/Publications/5317>
- Grüll, S., Huebner, J., & Ciarlo, G. (2026). Acculturation, resilience, and healthcare trust in migrant populations: An equity perspective. *Archives of Public Health*, 84(1), 1–10. <https://doi.org/10.1186/s13690-026-01946-8>
- Hakim, L. (2025). The effect of perceived organization support and employee empowerment on job performance through employee engagement of the State Civil Apparatus (ASN) in Regional Government of the District and City of East Java Province. *International Journal of Accounting and Economics Studies*, 12(6), 296–303. <https://doi.org/10.14419/9704c942>
- Hanifah, R. I., & Wicaksana, S. A. (2024). The impact of work engagement on the agility of the organization’s workforce X. *International Journal of Social Science Humanity & Management Research*, 3(02), 216–218. <https://doi.org/10.58806/ijsshmr.2024.v3i2n07>
- Harkat, A., Sularso, R. A., Yulisetiari, D., & Titisari, P. (2025). The role of organizational learning as a mediating influence between transformational leadership and information technology on job satisfaction. *Quality - Access to Success*, 26(205), 89–98. <https://doi.org/10.47750/QAS/26.205.09>
- Haverals, R., Anthierens, S., Steele Gray, C., Pye, P., Van den Broeck, K., & Boeckxstaens, P. (2026). Putting “what matters to you?” into practice: A focused team-based ethnographic study on goal-oriented care. *BMC Primary Care*, 27(1), Article 25. <https://doi.org/10.1186/s12875-025-03165-6>
- Henriksen, S. L., Eekholm, S., Poulsen, I., & Kristensson, J. (2025). The lived experience of the trusting nurse–patient relationship among patients admitted to internal medicine wards. *Journal of Advanced Nursing*, 82(7), 7453–7464. <https://doi.org/10.1111/jan.70344>
- Lindenberg, S. (2000). It takes both trust and lack of mistrust: The workings of cooperation and relational signaling in contractual relationships. *Journal of Management and Governance*, 4(1), 11–33. <https://doi.org/10.1023/A:1009985720365>

- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications. <https://www.metodos.work/wp-content/uploads/2024/01/Qualitative-Data-Analysis.pdf>
- Nadzirin, A., Sukmariningsih, R. M., & Mashari. (2025). Does the State Civil Apparatus violate neutrality during elections? *Journal of Sustainable Development and Regulatory Issues*, 3(2), 400–433. <https://doi.org/10.53955/jsderi.v3i2.112>
- Nathaniel, A., Sumartono, & Muslim, A. Q. (2026). Determinants of public trust in e-government: A comprehensive review and conceptual framework over the past decade. *BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 33(2), 77–88. <https://doi.org/10.20476/jbb.v33i2.1625>
- Neuman, W. L. (2013). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches* (7th ed.). Pearson Education Limited.
- Nooteboom, B. (1996). Trust, opportunism and governance: A process and control model. *Organization Studies*, 17(6), 985–1010. <https://doi.org/10.1177/017084069601700605>
- Nooteboom, B. (2002). *Trust: Forms, foundations, functions, failures and figures*. Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781781950883>
- Nooteboom, B., & Six, F. (2003). *The trust process in organizations – Empirical studies of the determinants and the process of trust development*. Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781843767350>
- Nooteboom, B., Six, F., & Hoogendoorn, A. (2010). Actions that build interpersonal trust: A relational signalling perspective. *Review of Social Economy*, 68(3), 285–315. <https://doi.org/10.1080/00346760902756487>
- Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 73 Tahun 2020 Tentang Sistem Informasi Manajemen Aparatur Sipil Negara Terintegrasi, (2020). [https://bkd.jatimprov.go.id/files/Pergub No. 73 Tahun 2020 tentang SI ASN.pdf](https://bkd.jatimprov.go.id/files/Pergub%20No.%2073%20Tahun%2020%20tentang%20SI%20ASN.pdf)
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2018 Tentang Pengukuran Indeks Profesionalitas Aparatur Sipil Negara, (2018). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/132536/permen-pan-rb-no-38-tahun-2018>
- Suaedi, F. (2019). *Dinamika manajemen strategis sektor publik di era perubahan*. Airlangga University Press.
- Surat Edaran Nomor 800/1342/204.5/2026 Tentang Pengukuran Indeks Profesionalitas ASN, (2026).
- Surat Edaran Nomor 800/2714/204.5/2025 Tentang Indeks Profesionalitas (IP ASN) Perangkat Daerah, (2025). [https://www.bkd.jatimprov.go.id/DownloadFileBerita/202504-Surat_Edaran_IP_ASN_ke_OPD_\(April_2025\)_sign.pdf](https://www.bkd.jatimprov.go.id/DownloadFileBerita/202504-Surat_Edaran_IP_ASN_ke_OPD_(April_2025)_sign.pdf)
- Surat Edaran Nomor 800/2801/204.3/2026 tentang Podcast Sehat Finansial Ibadah Kuat, (2026). https://www.bkd.jatimprov.go.id/DownloadFileBerita/Podcast_Sehat_Finansial_Ibadah_Kuat_signed.pdf

- van Wieringen, R., & Schuitmaker-Warnaar, T. J. (2026). Fostering transformative competencies: Insights from Placemaking education. *Humanities and Social Sciences Communications*, 13(173), 1–11. <https://doi.org/10.1057/s41599-025-06474-4>
- Williamson, O. (1993). Calculativeness, trust, and economic organization. *Journal of Law and Economics*, 36(1), 453–486. <https://doi.org/10.1086/467284>
- Wu, C., Mehta, A. M., Li, Z., Asif, M., & Shahzad, M. F. (2026). Unlocking the road to entrepreneurial success: Quality drivers and digital competence in cloud computing adoption. *Scientific Reports*, 16(1), Article 14. <https://doi.org/10.1038/s41598-026-41143-9>
- Yuana, I., Madjid, R., Rosnawintang, & Adam, L. O. B. (2025). The influence of high-performance work systems and organizational culture and employee performance mediated by abilities, motivation, and career opportunities in the Kendari City Government. *International Journal of Accounting and Economics Studies*, 12(5), 791–804. <https://doi.org/10.14419/yrkmvd45>