Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Volume 3, Nomor 5, June 2025, P. 689-699
E-ISSN: 2986-6340
Licenced by CC BY-SA 4.0
DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.15735565

Implementasi Layanan Kepegawaian Sistem Informasi Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) di SMPN 13 Surabaya

Ahmad Faishal Ammar A, Deby Febrian Eprilianto
S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
Email: ahmad.21143@mhs.unesa.ac.id, debyeprilianto@unesa.ac.id

Abstrak

SMPN 13 Surabaya merupakan salah satu sekolah yang dibawah pengawasan Dinas Pendidikan Kota Surabaya yang menciptakan inovasi yang bertujuan memudahkan para pendidik dalam pengurusan kenaikan pangkat dengan sistem online berupa Sistem Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS). Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Implementasi Sistem Kenaikan Pangkat Online melalui Aplikasi SIAGUS Di Dinas pendidikan Kota Surabaya. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Fokus penelitian ini adalah Implementasi layanan kepegawaian informasi aplikasi SIAGUS berdasarkan teori Shams Rahman, Nahid Rashid, Aswini Yadlapalli, dan Li Yiqun (2014), terdiri dari 4 Faktor yaitu Faktor Institusional, Faktor Terkait Sumber Daya, Faktor Terkait Akses, Faktor Hukum/Peraturan. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dan studi dokumentasi. Teknis analisis data terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Data penelitian berupa data primer melalui wawancara dan data sekunder melalui dokumentasi, laporan historis, dan dokumen yang relevan dengan fokus penelitian. Hasil penelitian ini adalah 1) Pada faktor Institusional terdiri dari indikator komitmen politik, komitmen kepemimpinan dan struktur organisasi sudah cukup baik dalam menaikkan pelayanan publik karena mendapatkan dukungan penuh dari pemimpin instansi. 2) Pada faktor sumber daya terdiri dari indikator sumber daya manusia, kemapuan teknis, dan finansial sudah cukup baik namun diperlukan koordinasi dengan setiap admin sekolah. 3) Pada faktor akses terdiri dari Kesadaran, Pendidikan dan Kapasitas.4) Pada factor Legal terdiri dari kerangka peraturan, Privasi, dan Keamanan. Dinas Pendidikan Kota Surabaya memberikan pelayanan selama 24 jam terhadap guru dan tenaga kependidikan yang dilakukan didunia maya.
Kata Kunci: Layanan kepegawaian, Implementasi, Aplikasi

Abstract

SMPN 13 Surabaya is one of the schools under the supervision of the Surabaya City Education Office that has created an innovation aimed at facilitating educators in processing their rank promotion through an online system called Sistem Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) or the Surabaya Teacher Application System. This study aims to describe and analyze the implementation of the online rank promotion system through the SIAGUS application at the Surabaya City Education Office. This research is a qualitative study using a descriptive approach. The focus of the research is the implementation of the SIAGUS application-based personnel service, based on the theory of Shams Rahman, Nahid Rashid, Aswini Yadlapalli, and Li Yiqun (2014), which consists of four factors: Institutional Factors, Resource-Related Factors, Access-Related Factors, and Legal/Regulatory Factors. Data collection techniques include interviews and document studies. Data analysis techniques consist of data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The research data include primary data obtained through interviews and secondary data obtained through documentation, historical reports, and documents relevant to the research focus. The results of the study are as follows 1)Institutional factors, which include indicators of political commitment, leadership commitment, and organizational structure, are considered adequate in improving public service delivery due to full support from the agency leadership.2)Resource factors, consisting of human resources, technical capabilities, and financial indicators, are relatively good, although coordination with each school administrator is still needed.3)Access factors include Awareness, Education, and Capacity.4)Legal factors include regulatory frameworks, privacy, and security. The Surabaya City Education Office provides 24-hour service to teachers and education personnel through online platforms.
Keywords: *Personnel services, Implementation, Application*

Article Info
Received date: 10 June 2025 Revised date: 17 June 2025 Accepted date: 24 June 2025

PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat saat ini menyebabkan informasi

memainkan peranan penting dalam kemajuan berbagai bidang kehidupan. Teknologi informasi memungkinkan masyarakat untuk memperoleh informasi yang akurat, cepat, dan tepat. Salah satu hasil dari perkembangan teknologi ini adalah konsep *Society 5.0* yang digagas oleh Negara Jepang pada 21 Januari 2019 sebagai respon terhadap revolusi industri 4.0. Meskipun keduanya tidak jauh berbeda, *Society 5.0* lebih menekankan pada pemberdayaan manusia dengan menggabungkan kecerdasan buatan dan teknologi robotik. Dalam *Society 5.0*, manusia tetap memiliki peran penting dalam pengambilan keputusan dan berinovasi, sementara dalam industri 4.0, mesin dan sistem cerdas lebih dominan dalam proses produksi dan pengambilan keputusan (Huang et al., 2022).

Perkembangan teknologi informasi di Indonesia juga berperan besar dalam pengelolaan organisasi, khususnya instansi pendidikan. Sistem Informasi Manajemen (SIM) membantu manajer atau pemimpin instansi dalam pengambilan keputusan berdasarkan data yang tersedia (Suhendar, 2021). Pemerintah Indonesia menghadapi tantangan untuk menaikkan kualitas pelayanan publik dan partisipasi aktif masyarakat. Salah satu upaya yang dilakukan adalah penerapan *e-government*, yang bertujuan untuk menaikkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan (Rambe, 2022).

Penerapan *e-government* di Indonesia telah mengalami perkembangan yang bervariasi. Transformasi menuju *e-government* bukan hanya soal penggunaan teknologi, tetapi juga terkait dengan pembuatan kebijakan dan pelayanan publik yang lebih baik. Penerapan *e-government* bertujuan untuk menciptakan *good governance* dengan hubungan yang lebih efisien, efektif, dan responsif antara pemerintah, bisnis, dan masyarakat. Namun, tantangan seperti kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur, dan budaya organisasi masih menjadi hambatan dalam implementasi *e-government*. Dengan diterbitkannya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003, pemerintah mulai resmi menerapkan *e-government* di Indonesia untuk menaikkan layanan publik digital.

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam pengembangan *e-government*, karena mencakup pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam berbagai bidang kehidupan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara negara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menjalankan ketentuan hukum yang berlaku. Seiring kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah dituntut untuk melakukan inovasi layanan berbasis digital guna mendukung terwujudnya good governance yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks ini, *e-government* tidak hanya memfasilitasi pertukaran informasi dan layanan publik, tetapi juga memperkuat koordinasi antar lembaga pemerintahan secara internal maupun eksternal.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada bagian Menimbang butir b, menegaskan bahwa membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik merupakan suatu keharusan yang sejalan dengan meningkatnya harapan dan tuntutan warga negara atas kualitas pelayanan. Pernyataan ini membuktikan bahwa kepercayaan publik merupakan fondasi utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif, transparan, dan akuntabel. Kepercayaan tersebut tidak terbentuk secara otomatis, melainkan harus dibangun melalui proses pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat serta dilandasi prinsip partisipasi, integritas, dan kepastian hukum. Dengan demikian, pembangunan kepercayaan publik harus diposisikan sebagai strategi utama dalam reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Sebagai respons terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik seperti akuntabilitas dan transparansi, pemerintah mulai mengembangkan e-government sebagaimana diamanatkan dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003. Salah satu daerah yang menerapkan kebijakan ini adalah Kota Surabaya, yang menghadirkan layanan berbasis digital guna mengatasi kendala akses masyarakat terhadap pelayanan publik. Dalam upaya tersebut, Pemerintah Kota Surabaya menetapkan Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, sebagai landasan strategis dalam pengembangan sistem pemerintahan berbasis elektronik untuk menaikkan efektivitas dan keterjangkauan layanan kepada masyarakat.

Merujuk pada Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, setiap instansi di Kota Surabaya didorong untuk melakukan inovasi layanan publik berbasis digital yang berasaskan kemudahan akses bagi pengguna dan integrasi antarinstansi (*seamless*). Kebijakan ini

bertujuan menaikkan kualitas layanan publik melalui penerapan TIK, mendorong tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, responsif, serta mendukung perbaikan sistem organisasi, manajemen, dan proses kerja pemerintahan. Prinsip-prinsip yang mendasari kebijakan ini meliputi kemudahan, keterbukaan, akuntabilitas, keadilan, dan standarisasi layanan. Dalam implementasinya, pemanfaatan TIK menjadi strategi untuk mengoptimalkan kinerja aparatur pemerintah sekaligus mewujudkan pelayanan publik yang efisien melalui sistem *e-government*.

Pengoptimalan pemanfaatan aplikasi yang berbasis *electronic government* ditunjukkan dengan aplikasi yang digunakan. Aplikasi *electronic government* memiliki peran strategis dalam mempercepat proses pengolahan data dan penyampaian informasi, khususnya dalam bidang manajemen kepegawaian yang bersifat rutin dan memerlukan penanganan data dalam jumlah besar. Keberhasilan pengelolaan *e-government* dalam menciptakan pelayanan publik yang optimal sangat bergantung pada peran aparatur negara sebagai pelaksana utama. Aparatur memiliki posisi kunci dalam menjamin kualitas layanan publik yang responsif dan berkeadilan. Thamrin (2021) aparatur negara tidak hanya bertugas menyelenggarakan pemerintahan, tetapi juga bertanggung jawab untuk merumuskan serta menjalankan langkah-langkah strategis demi terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, manajemen aparatur negara harus diarahkan pada pencapaian efektivitas tugas pemerintahan dan pembangunan secara menyeluruh.

Dinas Pendidikan Kota Surabaya yang dituntut dan diharapkan untuk mampu mewujudkan pengelolaan manajemen kepegawaian melalui Sekolah Dasar dan Sekolah Menengah Pertama. Manajemen data pegawai merupakan proses yang sangat penting untuk mewujudkan kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Inovasi yang diluncurkan oleh Dinas Pendidikan Kota Surabaya (Dispendik) adalah Sistem Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS). Sistem ini memudahkan para pendidik dalam mengurus administrasi diantaranya kenaikan pangkat, tunjangan kinerja, serta berbagai macam perijinan seperti ijin cuti, ijin haji sampai dengan pengurusan pensiun.

Sistem Aplikasi Guru Surabaya mulai diimplementasikan oleh Dinas Pendidikan Kota Surabaya pada tanggal 17 Mei 2017. Menurut Dedi Prasetiawan selaku Kasi Pembinaan Guru dan Tenaga Pendidikan (GTK) dalam situs www.dispendik.surabaya.go.id yang dipublikasikan pada tanggal 13 September 2017.

Inovasi Sistem Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) merupakan inovasi pelayanan kenaikan pangkat pertama yang difokuskan pada tenaga pendidik atau guru yang dimulai dari tingkat Taman Kanak-Kanak sampai tingkat Sekolah Menengah Pertama dan satu-satunya di Kota Surabaya bahkan merupakan penggagas inovasi pertama layanan kenaikan pangkat di sektor Pendidikan di Indonesia. Namun dalam Implementasi di SMPN 13 Surabaya masih mengalami kendala diantaranya arsip dan dokumen masih disimpan secara manual

Dokumen yang diajukan untuk kenaikan pangkat juga memiliki permasalahan dikarenakan setelah dinyatakan adanya revisi administrasi kenaikan pangkat, para guru harus print atau fotocopy kembali yang dirasa menghabiskan biaya dalam penggunaan kertas yang berdampak pada lingkungan dan juga ekonomi. Penumpukan arsip yang banyak di Dinas Pendidikan Kota Surabaya sebelum adanya SIAGUS menjadi penyebab potensi berkas terselip dan hilang, sehingga para guru harus melengkapi kembali setelah pengajuan dokumen pemberkasan. Dalam beberapa waktu, ditemui guru yang terkadang berhalangan hadir untuk melakukan penilaian, sehingga menghambat proses penilaian. Oleh sebab itu perlu dilakukan penelitian lebih dalam mengenai implementasi layanan Sistem Aplikasi Guru Surabaya di SMPN 13 Surabaya.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk membahas lebih dalam tentang bagaimana pelayanan publikyang diimplementasikan Dinas Pendidikan Kota Surabaya dalam penulisan skripsi administrasi negara tentang tema pelayanan publik dengan judul **“**Implementasi Layanan Sistem Informasi Aplikasi Guru Surabaya Di Smpn 13 Surabaya”.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitiannya menggunakan teori Faktor Implementasi *electronic government* menurut Shams Rahman, Nahid Rashid, Aswini Yadlapalli, dan Li Yiqun (2014), yang meliputi *Institusional Factors, Resource-Related Factors, Access Related Factors, Legal factors.* Menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian

Implementasi Layanan Sistem Aplikasi kenaikan pangkat *online* melalui aplikasi SIAGUS di Dinas Pendidikan Kota Surabaya dengan wawancara dan studi dokumentasi. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan model interaktif menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2011:247) yang terdiri dari *data collection* (pengumpulan data), *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion drawing/verification*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan Administrasi kepegawaian di Kantor SMPN 13 Surabaya dipengaruhi oleh kesadaran Pegawai akan pentingnya untuk mengelola data dan manajemen arsip untuk naik pangkat dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh instansi tersebut sesuai dengan kebutuhan Pegawai, termasuk penerbitan Absensi, Gaji pegawai, dan dokumen penting serta pribadi. Pegawai sangat membutuhkan kualitas pelayanan administrasi yang transparansi dalam hal informasi menjadi sangat penting. Informasi tentang prosedur pengurusan dan informasi lainnya baik melalui situs web resmi atau media sosial sangat diperlukan Pegawai setempat. Saat ini Pegawai dapat memperoleh informasi melalui aplikasi SIAGUS dalam mengurus dokumen tersebut atau dengan datang langung ke Kantor SMPN 13 Surabaya

Dwiyanto (2006:136), pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas birokrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dinas Pendidikan Kota Surabaya mewujudkan pelayanan yang bersih dan bermartabat bagi guru dan tenaga pendidik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Menurut *World Bank* (dalam Indrajit, 2006:2), *e-Government* merupakan penggunaan teknologi seperti *internet dan mobile computing* oleh pemerintah untuk membangun relasi dengan warga, dunia usaha, dan lembaga pemerintah lainnya. Salah satu implementasinya adalah pelayanan kenaikan pangkat berbasis digital yang dikembangkan Dinas Pendidikan Kota Surabaya sebagai bagian dari inovasi menuju *Smart City*.

Konsep *Smart City* mendorong seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Surabaya untuk menyediakan layanan publik berbasis website yang mudah diakses kapan saja. Salah satu implementasinya adalah Sistem Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS), yang dikembangkan oleh Dinas Pendidikan Kota Surabaya sebagai platform online untuk layanan kenaikan pangkat guru. Aplikasi ini dinilai efektif dan efisien karena seluruh proses dilakukan secara daring melalui pengunggahan dokumen pada situs SIAGUS, sehingga mempercepat prosedur dan menaikkan transparansi layanan.

Aplikasi SIAGUS merupakan bentuk implementasi *e-government* yang menjalin hubungan antara Dinas Pendidikan Kota Surabaya dan Guru serta Tenaga Pendidik (G-to-E) di SMPN 13 Surabaya, dengan tujuan menaikkan kinerja dan kesejahteraan melalui pelayanan administrasi yang mudah dijangkau. Dengan sistem berbasis *website*, proses penyerahan berkas dilakukan secara online, menggantikan metode manual yang mengharuskan pengiriman berkas fisik ke kantor dinas. SIAGUS dinilai efektif dan efisien karena memungkinkan pengunggahan dokumen secara langsung melalui situs aplikasi, sehingga proses menjadi lebih aman, tertib, cepat, dan diawasi dengan mudah.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa Sistem Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) merupakan layanan yang berfokus pada fasilitasi kenaikan pangkat bagi Guru dan Tenaga Pendidik. Untuk mencapai hasil yang optimal dalam implementasi layanan electronic government ini—sebagaimana diamanatkan dalam Permenpan No. 16 Tahun 2009 tentang Jabatan Fungsional Guru dan Angka Kreditnya—penelitian ini menggunakan kerangka teori Faktor-Faktor Penting Implementasi Electronic Government (Shams Rahman et al, 2014).

1. Faktor Institusional

a. Komitmen Politik

Komitmen politik yang terjadi di Pemerintah Pusat dimulai dari komitmen struktur lembaga tertinggi di Indonesia, dimana Presiden Joko Widodo pada saat itu ingin mewujudkan komitmen untuk melaksanakan Undang-Undang kenaikan pangkat Guru dan Dosen dengan baik, mendorong sertifikasi dan pelayanan publik dan tidak akan pernah menghentikan tunjangan profesi guru. Berbagai urusan administrasi yang menjadi keluhan guru dalam beragam bentuk seperti kenaikan pangkat, sertifikasi, pencairan tunjangan profesi seharusnya dapat disederhanakan. Seperti halnya Peraturan Presiden nomor 95 Tahun 2018, Kota Surabaya juga menerapkan pelayanan yang berbasis elektronik dengan konsep *Smart City*. Konsep *Smart City* ini digagas oleh Ibu Walikota Surabaya Tri Rismaharini. Jadi konsep *Smart City* ini sesuai dengan yakni mendorong semua Organisasi Perangkat Daerah di lingkup Kota Surabaya salah satunya di Dinas Pendidikan Kota

Surabaya. SMPN 13 Surabaya dengan arahan Dinas Pendidikan Kota Surabaya mengimplementasikan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi secara digital melalui Sistem Informasi Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS).

b. Komitmen Kepemimpinan Administratif

Dalam faktor ini dibutuhkan peran pemimpin sebagai kekuatan dalam setiap pengambilan keputusan yang bijak dan terarah. Sistem Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) merupakan penerapan pelayanan yang berbasis online yaitu bentuk produk dari konsep *Smart City* yang digagas oleh Ibu Walikota Surabaya Tri Rismaharini. Selanjutnya Bapak Ikhsan, selaku Kepala Dinas Pendidikan Kota Surabaya juga mendukung penuh pelayanan berbasis *Electronic Government*. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan terwujudnya Sistem Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) yang awalnya digagas oleh Ibu Mamik Suparmi selaku Kepala Bidang Guru dan Tenaga Kependidikan.

Kepala SMPN 13 Surabaya dan Dinas Pendidikan memiliki peran strategis dalam mendorong adopsi teknologi untuk menaikkan pelayanan kepada guru dan tenaga kependidikan. Pelayanan berbasis teknologi ini dijalankan oleh Ibu Mamik Suparmi selaku Kepala Bidang Guru dan Tenaga Kependidikan melalui inovasi Sistem Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS). Aplikasi SIAGUS membawa perubahan signifikan dalam penyederhanaan proses administrasi guru, menjadikan layanan lebih efektif, efisien, dan mudah diakses. Selain mempercepat proses pelayanan, aplikasi ini juga mempererat hubungan antara Dinas Pendidikan dan sekolah-sekolah di Surabaya, khususnya para guru.

Dengan menggunakan teknologi informasi, segala kewajiban yang harus dipenuhi guru disamping kegiatan mengajar, bisa dilaksanakan dengan mudah dan praktis.Dukungan yang diberikan menekankan pada dukungan moril dengan terus mengembangkan fitur-fitur aplikasi, memantau berjalannya aplikasi setiap hari, melakukan sosialisasi kepada guru-guru PNS di Kota Surabaya dan dinas-dinas yang sedang melakukan kunjungan kerja ke Dinas Pendidikan Surabaya. Selain itu Kepala Bidang Guru dan Tenaga Kependidikan juga memberikan perhatian dan kepedulian penuh terhadap perkembangan serta pembaharuan Sistem Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS). Kepedulian tersebut juga dapat diartikan sebagai dukungan penuh terhadap Sistem Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) guna menciptakan pelayanan di bidang pendidikan yang bersih dan bermartabat. Terciptanya Sistem Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) ini menjadikan Dinas Pendidikan Kota Surabaya sebagai insirator dan barometer bagi dunia pendidikan nasional.

c. Struktur Organisasi

Menurut Jan-Erik Lanedan Svante Ersson (dalam Miriam Budiardjo, 2009:97) dapat dikatakan suatu institusi adalah organisasi yang tertata melalui pola perilaku yang diatur oleh peraturan yang telah diterima sebagai standar. Sejalan dengan pernyataan tersebut, struktur organisasi Dinas Pendidikan Kota Surabaya telah dibentuk berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 47 Tahun 2016 yang telah sesuai dengan SOP pelaksanaan program dan yang paham soal IT. Hal tersebut dapat dinilai sangat memadahi dalam mengerjakan tupoksinya.

Implementasi layanan ini berada di bawah tanggung jawab Bidang Guru dan Tenaga Kependidikan, dengan dukungan penuh dari Tim IT Dinas Pendidikan dalam pengoperasian, pengembangan fitur, pemeliharaan sistem, serta kegiatan sosialisasi. Secara teknis, aplikasi dijalankan oleh operator yang bertugas melakukan pemantauan, verifikasi berkas, penilaian, dan pengelolaan administratif lainnya, sehingga proses layanan menjadi lebih efisien, profesional, dan paperless. Dalam melaksanaka Tugas sebagai pengelola Aplikasi SIAGUS, sudah dibentuk TIM IT Permanen pada Dinas Pendidikan Kota Surabaya sejumlah 6 orang operator dan SMPN 13 Surabaya sejumlah 2 orang operator meskipun sebelumnya disebutkan tidak ada struktur organisasi khusus, namun hal tersebut diperkuat dengan Operator Sekolah mendapatkan Tunjangan tambahan dan Surat tugas yang berlaku dengan jumlah 2 orang yang ditunjuk langsung oleh Kepala Sekolah. Meskipun dalam hal ini Operator sekolah 2 orang bertanggung jawab kepada Dinas Pendidikan secara langsung, diperlukan struktur organisasi khusus setiap sekolah yang menerapkan SIAGUS yang permanen. Operator SI AGUS dalam sekolah memiliki tanggung jawab seperti verifikasi presensi pegawai, perbaikan update data pegawai, dan membantu untuk kelancaran operasional SIAGUS di setiap Sekolah terutama di SMPN 13 Surabaya.

2. Faktor Terkait Sumber Daya

a. Sumber Daya Manusia

Pengadopsian *electronic government* sangat bergantung pada ketersediaan sumber daya, khususnya sumber daya manusia. Menurut Hasibuan (2003:3), sumber daya manusia mencakup seluruh individu dalam organisasi yang berperan aktif dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam konteks ini, pegawai Dinas Pendidikan Kota Surabaya merupakan SDM kunci yang menjalankan aktivitas organisasi guna mendukung implementasi dan keberhasilan sistem pelayanan berbasis elektronik. Untuk itu dalam menyiapkan sumber daya manusia yang terlibat dipilih berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 47 Tahun 2016 merupakan orang-orang yang dianggap mampu dan mewakili komitmen aparat dan tanggung jawab aparatur atas layanan aplikasi Sistem Apliaksi Guru Surabaya (SIAGUS) kepada seluruh pegawai Dinas Pendidikan di Kota Surabaya.

Sumber daya manusia (SDM) yang mengelola Sistem Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) terdiri dari individu-individu terpilih yang profesional dan kompeten dalam menjalankan tugasnya. SDM ini memainkan peran krusial dalam menjamin kualitas layanan kepada guru dan tenaga kependidikan, khususnya dalam proses kenaikan pangkat berbasis digital. Pelaksana SIAGUS di Dinas Pendidikan Kota Surabaya terdiri atas enam orang, yang berasal dari pejabat struktural dan operator internal. Mereka bertanggung jawab mengelola data kepegawaian, menjaga kestabilan server, memperbarui fitur aplikasi, menyusun laporan, dan melaksanakan sosialisasi secara real time ke sekolah-sekolah. Sementara itu, di tingkat sekolah terdapat dua operator yang berfokus pada pengawasan dan pengoperasian harian aplikasi. Pembagian tugas ini membuktikan bahwa implementasi SIAGUS telah dirancang secara proporsional dan sistematis untuk mendukung pelayanan yang efektif, efisien, dan berkelanjutan. Sumber daya manusia pada implementasi Sistem Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) ini hanya menggunakan pihak internal dari Dinas Pendidikan Kota Surabaya dan SMPN 13 Surabaya saja karena sumber daya manusia dinilai sudah cukup berkompeten dalam merealisasikan Sistem Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) dan juga untuk pemeliharaan aplikasinya. Sehingga, terciptanya efisiensi anggaran dan juga beban kerja yang sesuai.

b. Kemampuan

Sistem Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) di SMPN 13 Surabaya merupakan pelayanan pendidikan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, SMPN 13 Surabaya dalam hal ini menanfaatkan operasional aplikasi dan membutuhkan sumber daya manusia yang mampu secara teknis dan keterampilan, Salah satu kendala dalam implementasi *electronic government* adalah pada kurangnya pengembangan keahlian dan keterampilan dari pelaksana aplikasi tersebut. Gomes (2003:199), pelatihan didefinisikan solusi untuk menaikkan kinerja organisasi. Dinas Pendidikan Kota Surabaya memberikan pelatihan kepada operator SIAGUS, baik sebelum maupun selama implementasi, sebagai bentuk dukungan kelembagaan dalam menaikkan kompetensi SDM guna menunjang efektivitas dan keberhasilan sistem.

Dalam pelatihannya itu diajarkan oleh Dinas Pendidikan Kota Surabaya kepada seluruh Guru dan Operator Sekolah, namun dalam hal ini bukan berarti pelatihan secara teknis melainkan sosialisasi jika ada hal baru yang harus diketahui penggunaAplikasi SIAGUS.

Dinas Pendidikan Kota Surabaya menerapkan pelatihan dan sosialisasi dasar terkait penggunaan aplikasi SIAGUS, mencakup cara penggunaan, verifikasi dan validasi data, pemantauan data masuk, serta deteksi aktivitas login pengguna. Hasil pelatihan ini diimplementasikan dalam sistem pengontrolan kinerja guru setiap bulan dan evaluasi kinerja triwulanan. Apabila ada ketidak cocokan dalam meyelesaikan tugas nantinya ada pengevaluasian lagi. Apabila ada data yang perlu diverifikasi seperti berkas-berkas kenaikan pangkat akan dipastikan dokumen yang diinput itu tetap sesuai ketentuan yang berlaku dan datanya asli serta bisa dipertanggung jawabkan. Seperti scan dokumen-dokumen asli dan bukan hasil foto copy.

c. Finansial/Keuangan

Sumber daya keuangan merupakan faktor krusial dalam mendukung implementasi e-government. Menurut Mardiasmo (2005:61), anggaran sektor publik berfungsi sebagai instrumen akuntabilitas dalam pengelolaan dana publik dan pelaksanaan program-

programnya. Implementasi Sistem Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) di Dinas Pendidikan Kota Surabaya didanai melalui Tunjangan Kinerja PNS, yang juga berfungsi sebagai bentuk kompensasi sebagaimana dijelaskan oleh Hasibuan (2006). Pendanaan ini berdampak positif terhadap terciptanya layanan kepegawaian yang bersih dan bermartabat. Seluruh pelaksanaan SIAGUS dilakukan secara internal tanpa keterlibatan pihak eksternal. Dengan kepemilikan staf yang berkompeten dibidang II, sehingga dana yang dibutuhkan tidak semakin membengkak. Keuangan yang dikeluarkan terkait dengan biaya-biaya untuk operasional, pengembangan fitur-fitur, pemeliharaan aplikasi, dan akses internet. Dana operasional aplikasi berasal dari tunjangan kinerja tersebut Selain itu Dinas Pendidikan Kota Surabaya tidak melibatkan pihak eksternal dalam penerapan Sistem Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS). Dengan kepemilikan staf yang berkompeten dibidang *IT*, sehingga dana yang dibutuhkan tidak semakin membengkak.

3. Faktor Terkait Akses

a. Kesadaran

SMPN 13 Surabaya dengan arahan dan bimbingan oleh Dinas Pendidikan disini sudah bagus didukung dengan tingkat kesadaran yang cukup tinggi dimana Dinas Pendidikan Kota Surabaya memahami perannya sebagai Lembaga Pendidikan di Kota Surabaya yang kemudian menyediakan pelayanan berbasis online melalui Sistem Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) terkait layanan administratif kenaikan pangkat guru yang lebih efektif dan efisien. Kemunculan aplikasi ini juga karena adanya pertimbangan dari Dinas Pendidikan Kota Surabaya yang ingin memberikan pelayanan baik terhadap siswa-siswi maupun guru-guru dengan sebaik mungkin.

Menurut Setijaningeum (2009:80) perlu dilakukan terobosan baru dalam bentuk inovasi-inovasi dalam pelayanan publik, pertimbangan lainnya adalah pada tanggungjawab Dinas Pendidikan Kota Surabaya untuk memunculkan inovasi pelayanan baik kepada masyarakat maupun guru-guru, sekaligus melihat pengguna internet dan smartphone dalam jumlah besar di Indonesia, targetnya dari pengguna aplikasi ini adalah masyarakat Kota Surabaya yang terbuka mengikut perkembangan *IT* baik dari kalangan yang muda maupun yang tua, terutama untuk para guru.

b. Pendidikan dan Kemampuan Teknis

Pendidikan kepada masyarakat tentang aplikasi *electronic government* juga menjadi perhatian sehingga aplikasi yang dibuat bisa digunakan dan diketahui oleh semua masyarakat, begitu juga dengan memprioritaskan pemenuhan kualitas dan kemampuan masyarakat atau pelanggan secara teknis. Dinas Pendidikan Kota Surabaya melaksanakan kegiatan sosialisasi dan edukasi teknis kepada guru-guru melalui berbagai metode untuk mendukung implementasi Sistem Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS). Sasaran utama aplikasi ini adalah Guru PNS di lingkungan Kota Surabaya, mencakup jenjang TK hingga SMP. Sosialisasi dilakukan tidak hanya kepada guru dan tenaga kependidikan, tetapi juga kepada Dinas Pendidikan dari daerah lain yang melakukan kunjungan kerja. Media sosialisasi yang digunakan meliputi website resmi Dinas Pendidikan Kota Surabaya, media sosial, serta platform YouTube yang menyajikan tutorial penggunaan aplikasi. Selain itu, penyebaran informasi juga dilakukan secara langsung melalui pencetakan brosur dan kegiatan tatap muka kepada kepala sekolah, guru, dan pengawas guna memastikan pemahaman yang merata dalam penggunaan SIAGUS.

Sistem Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) ini terus mengalami perkembangan fitur sehingga perlunya kegiatan sosialisasi dan workshop yang diberikan kepada para penggunanya. Sistem Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) diwajibkan bagi semua guru dan tenaga kependidikan untuk kepentingan kenaikan pangkat. Sosialisasi Sistem Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) ini dilakukan secara berkala seiring dengan perkembangan fitur yang ada pada Sistem Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) sendiri. Sehingga setiap ada fitur baru yang ditambahkan dalam aplikasi ini, maka akan diadakan sosialisasi kembali. Dengan diluncurkannya Sistem Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) ini banyak dinas-dinas dari daerah se Indonesia yang melakukan studi banding di DinasPendidikan Kota Surabaya untuk belajar mengenai penerapan Sistem Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS). Dinas Pendidikan Kota Surabaya kini dianggap sebegai inspirator dan barometer pelayanan pendidikan nasional.

c. Kapasitas Penggunaan/Pembelian

Sistem Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) dapat diakses selama 24 jam tanpa hari libur dengan kata lain guru dapat memasukkan data kapan saja. Guru yang hendak menggunakan layanan pada Sistem Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) harus melakukan *login* terlebih dahulu dan dalam kondisi smartphone atau laptop tersambung di jaringan *internet* yang stabil. Registrasi merupakan cara yang digunakan untuk mengakses pelayanan di Sistem Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS), registrasi Sistem Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) menggunakan NIP dan *password* yang sudah terdaftar di Dinas Pendidikan Kota Surabaya.

Dalam pelaksanaannya, hingga september 2019 sudah sekitar 7.400 guru baik PNS sudah menggunakan Sistem Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) untuk kedepannya, aplikasi ini akan terus dikembangkan dan diwajibkan juga untuk semua guru dan tenaga kependidikan untuk kepentingan kenaikan pangkat kepala sekolah, guru dan staffnya.

4. Faktor Legal/Peraturan

a. Kerangka Peraturan

Pada Pelaksanaan Kenaikan Pangkat Online melalui Aplikasi SIAGUS Dinas Pendidikan Kota Surabaya melalui SMPN 13 Surabaya dan sekolah lainnya sudah bagus dengan menyantumkan beberapa peraturan yang terdiri dari:

1. Peraturan Presiden No 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan berbasis Elektronik,
2. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 47 Tahun 2016 tentang Keudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan fungsi serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kota Surabaya,
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2009 tentang jabatan Fungsional Guru dan Angka Kreditnya,Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 35 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Jabatan Fungsional Guru dan Angka Kreditnya.
4. Peraturan Bersama Menteri Pendidikan Nasional dan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor: 03/V/PB/2010, nomor: 14 Tahun 2010 tentang Petunjuk Pelaksanaan Jabatan Fungsional Guru dan Angka Kreditnya
5. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 38 Tahun 2018 tentang Penyesuaian Jabatan Fungsional Guru.

Kemudian yang menjadi pedoman dan acuan dalam proses implementasinya, menurut Quible (2001:175) mengungkapkan bahwa fungsi manajerial dalam organisasi berkaitan antara lain dengan pelaksanaan sistem dan prosedur administrasi suatu organisasi. Berdasarkan informasi tersebut, maka dalam menjalankan suatu organisasi pelayanan tentunya membutuhkan prosedur kerja yang jelas. Prosedur kerja yang sering dijumpai disetiap organisasi publik maupun organisasi profit adalah standar operasional prosedur (SOP). Dalampelayanan yang akan diterapkan oleh Dinas Pendidikan Kota Surabaya, maka dibentuklah Standard Operating Procedure (SOP) khusus yang dibuat untuk implementasi Sistem Aplikasi Gura Surabaya (SIAGUS).

Penyusunan kerangka aturan dan Standard Operating Procedure (SOP) merupakan langkah penting untuk menjamin kepastian hukum, aksesibilitas informasi, serta mengantisipasi berbagai isu dalam implementasi aplikasi. Sebagai acuan operasional, Dinas Pendidikan Kota Surabaya merujuk pada Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2009 tentang Jabatan Fungsional Guru dan Angka Kreditnya. Selain itu, Undang-Undang dan regulasi lainnya menjadi dasar dalam mendorong keterbukaan, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik yang diberikan, khususnya melalui implementasi Sistem Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS).

b. Privasi

Pengguna Aplikasi SIAGUS untuk atau Sistem Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) diberikan privasi dengan melewati proses *login* menggunakan Nomor Induk Pegawai dan *password* demi keamanan data yang ada di dalamnya. Hal tersebut ditujukan untuk menjaga privasi data yang dimiliki oleh pengguna Sistem Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) dan

memberikan batasan privasi serta akses. Sehingga Sistem Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) hanya dapat diakses oleh guru TK hingga SMP yang berstatus PNS di Surabaya.

c. Keamanan

Wahana (2003), keamanan merupakan aspek krusial dalam sistem informasi. Pengembangan keamanan aplikasi sebenarnya menjadi agenda lanjutan Dinas Pendidikan Kota Surabaya dalam hal pengembangan Sistem Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) yang lebih baik. Banyaknya pengguna yang mengakses siagus pada periode tertentu sering mengakibatkan koneksi *internet* yang lamban. Sehingga Sistem Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) perlu ditingkatkan sistem keamanannya.

Dalam hal pengamanan data pada aplikasi yang berbasis *online* maka diterapkan back up data untuk menghindari kesalahan sistem yang menyebabkan hilangnya data yang sudah diupload. Meskipun keamanan menjadi kajian yang penting pada proyek *electronic government*, hingga saat ini untuk sistem keamanan yang diterapkan pada Sistem Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) masih menggunakan sistem standar tanpa ada perlakuan khusus dan dalam hariannya diawasi apabila ada upaya penetrasi pihak asing, pengawasan tersebut dilakukan oleh tim IT Dinas Penididikan Kota SurabayaSurabaya.

SIMPULAN

Hasil penelitian membuktikan bahwa implementasi Sistem Informasi Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) di SMPN 13 Kota Surabaya telah berjalan cukup baik, meskipun masih ditemukan beberapa permasalahan yang signifikan. Keberadaan SIAGUS didorong oleh faktor institusional, seperti komitmen politik melalui kebijakan nasional tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik, inisiatif Smart City dari pemerintah kota, serta dukungan dari Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Meskipun belum memiliki regulasi khusus, pelaksanaan SIAGUS tetap mengacu pada ketentuan yang berlaku. Komitmen kepemimpinan administratif juga terlihat dari dukungan pimpinan di tingkat dinas dan sekolah. Selain itu, struktur organisasi pendukung telah dibentuk, termasuk tim IT di SMPN 13 yang bekerja sama dengan tim IT Dinas Pendidikan untuk mendukung operasional, pengembangan, pemeliharaan, dan sosialisasi aplikasi SIAGUS.

Terkait dengan Sumber Daya Manusia, operator dipilih dari internal Dinas Pendidikan Kota Surabaya sendiri berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 47 Tahun 2016 yang dipilih telah sesuai dengan SOP pelaksanaan program dan yang ahli menangani soal IT berdasarkan kompetensi dalam mengoperasikan aplikasi yang berasal dari para Kepala Bidang di Dinas Pendidikan Kota Surabaya berjumlah 6 orang dan Pihak Sekolah SMPN 13 Surabaya sebagai Admin dan operator berasal dari Tim IT berjumlah 2 orang dengan Surat Tugas dan Tunjungan tambahan. Dalam pengoperasian aplikasi diberikan pelatihan dari Dinas Pendidikan Kota Surabaya sendiri kepada SMPN 13 Surabaya. Sumber daya manusia tidak menjalin kerjasama dengan pihak eksternal karena dinilai sudah cukup berkompeten dan profesional dibidang IT. Secara finansial, menggunakan anggaran tunjangan kinerja. Finansial yang diatur oleh Pemerintah Kota Surabaya diharapkan digunakan jangka Panjang dengan pemeliharaan sistem dikeluarkan terkait dengan biaya-biaya untuk operasional, pengembangan fitur-fitur, pemeliharaan aplikasi, dan akses internet berasal dari tunjangan kinerja tersebut.

Terkait akses, Dinas Pendidikan Kota Surabaya yang ingin memberikan pelayanan baik terhadap guru dan tenaga kependidikan yang dilakukan didunia maya sehingga yang cukup efisien dan efektif dengan melihat pengguna internet dan smartphone dalam jumlah besar di Indonesia. Pengguna utama aplikasi SIAGUS adalah guru PNS di Kota Surabaya yang aktif mengikuti perkembangan teknologi melalui sosialisasi via situs resmi Dinas Pendidikan, pertemuan, media sosial, dan YouTube sebagai media tutorial. Aplikasi ini tersedia 24 jam tanpa batas hari, memungkinkan penginputan data kapan saja. Hingga September 2024, sekitar 7.400 guru telah menggunakan SIAGUS untuk administrasi kepegawaian, termasuk kenaikan pangkat, meskipun beberapa mengalami kendala akibat regulasi baru yang mengharuskan penilaian kualitatif dengan durasi empat tahun.

Implementasi SIAGUS berlandaskan peraturan dan SOP, seperti Peraturan Walikota Surabaya Nomor 47 Tahun 2016, dengan proses login menggunakan NIP dan kata sandi untuk menjaga kerahasiaan dan membatasi akses. Sistem dilengkapi mekanisme pencadangan data untuk mengantisipasi gangguan teknis. Meski aspek keamanan penting dalam e-government, SIAGUS masih memakai sistem keamanan standar tanpa perlindungan khusus tambahan, namun diawasi harian

oleh tim IT Dinas Pendidikan dan admin SMPN 13. Privasi data dijamin melalui autentikasi dua faktor dan teknologi local host di SMPN 13 Surabaya.

Pelaksanaan Sistem Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) di SMPN 13 Surabaya menjadi solusi efektif bagi guru dalam mengatasi kendala administrasi, khususnya pengurusan kenaikan pangkat yang sebelumnya memerlukan pengumpulan berkas fisik yang banyak. Dinas Pendidikan Kota Surabaya telah menyediakan SIAGUS sebagai sarana digital untuk mempermudah proses administrasi tersebut. Selain itu, Dispendik secara rutin melakukan sosialisasi aplikasi ini kepada kepala sekolah SD dan SMP guna memastikan pemahaman dan penggunaan yang optimal. Sistem ini tidak hanya membantu pengurusan kenaikan pangkat, tetapi juga berbagai administrasi lainnya seperti tunjangan kinerja, izin cuti, izin haji, hingga pengurusan pensiun. Dengan hadirnya SIAGUS, diharapkan proses administrasi menjadi lebih efisien sehingga guru dapat lebih fokus menaikkan kompetensi dan membagi waktu lebih baik antara pengurusan administrasi dan kegiatan pembelajaran di sekolah.

SARAN

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan penelitian, beberapa rekomendasi untuk peningkatan implementasi layanan kepegawaian Sistem Informasi Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) di SMPN 13 Kota Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Setiap pengembangan aplikasi pasti ada pembaruan sistem dengan menu-menu tambahan yang baru, diharapkan pengguna Aplikasi SIAGUS dapat memanfaatkan menu-menu tambahan seperti yang sudah di sosialisasikan oleh Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Pengguna Aplikasi SIAGUS harus selalu update data apabila ada perubahan dokumen yang baru diperoleh, misalnya mendapatkan SK Kenaikan Pangkat, mendapatkan SK Gaji berkala dua tahun sekali, mendapatkan Sasaran Kinerja Pegawai terbaru, mendapatkan Sertifikat Diklat / Pelatihan dan beberapa dokumen penting lainnya. Hal tersebut akan berguna bagi pengguna Aplikasi SIAGUS jika suatu saat memerlukan data yang sudah diinput dan diunggah.
2. Mencantumkan ikon informasi tentang cara penggunaan dan fungsi setiap fitur di aplikasi, hal tersebut untuk memudahkan guru mengakses dan menggunakan aplikasi tersebut dengan benar. Selain itu ada beberapa guru yang lupa setelah dijelaskan pada saat Sosialisasi dan Pelatihan penggunaan Aplikasi SIAGUS.
3. Membentuk struktur organisasi khusus yang bertujuan mengelola operasional SIAGUS di sekolah dan sebagai verifikator kenaikan pangkat setiap pegawai di Sekolah. Struktur Organisasi yang dimaksud juga diharapkan mendapatkan SK dari Walikota Surabaya untuk menjamin keberlangsungan Regulasi Aplikasi SIAGUS dalam jangka Panjang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya:

a. Bapak Deby Febrian Eprilianto,S.Sos.,MPA. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi dan Jurnal
b. Ibu Dra. Meirinawati, M.AP. dan Bapak Galih Wahyu Pradana, S.AP.,M.Si. selaku dosen penguji skripsi.
c. Seluruh pihak yang membantu dalam terlaksananya penyusunan Jurnal.

REFERENSI

Dwiyanto, A. 2011. Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Febriana, Deri. 2014. Pengembangan Sistem Manajemen Sumberdaya Aparatur dalam Pemerintahan Negara Republik Indonesia. http://journal.unair.ac.id Diakses 5 November 2018

Hasibuan, Malayu. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara

Jan-Erik Lane dan Svante Ersson. 1994. Comparative Politics: An Introduction and New Approach. Cambridge: Polity Press.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pelayanan Publik. 2003. Jakarta

Mardiasmo, 2005. Akuntasi Sektor Publik. Penerbit Andi, Yogyakarta.

Peraturan Walikota Surabaya No. 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah. 2013. Surabaya

Rahman, Shams; Rashid, Nahid; Yadlapalli, Aswini; dan Yiqun, Li (2014). "Determining Factors Of E-Government Implementation: A Multi-Criteria Decision Making Approach". PACIS 2014

Rambe, M. (2022). Perbandingan perkembangan administrasi publik di australia dan indonesia dalam penerapan e-government. *Jurnal Hukum, Politik Dan Ilmu Sosial*, *1*(3), 232–248.

Safriyani, Ida. 2018. "Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian: Studi Di BKPSDM Kabupaten Sumenep". *Journal of Public Sector Innovations*. Vol.3(1): hal 28-38