

**OPTIMALISASI SISTEM INFORMASI APLIKASI GURU SURABAYA (SIAGUS)
DALAM PENILAIAN KINERJA GURU DI KOTA SURABAYA
PROVINSI JAWA TIMUR**

Firda Afra Habiba Salsabila

NPP. 29.0936

Asdaf Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur

Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik

Email : firdasalsabila007@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The development of information and communication technology encourages the emergence of various application systems that are applied to meet the needs of the public service sector. The city of Surabaya is one of the regions that has implemented a modernization system through e-Government in almost all Regional Apparatus Organizations in the Surabaya City Government. In providing services in the education sector, the Surabaya City Education Office applies the Surabaya Teacher Application Information System to assess the performance of teachers and education personnel in the city of Surabaya. **Purpose:** The purpose of this research is to find out and analyze. To find out and analyze the optimization of SIAGUS in teacher performance assessment in the City of Surabaya East Java Province, what are the inhibiting factors in operating SIAGUS in the City of Surabaya East Java Province, and what are the efforts made by the Surabaya City Education Office in overcoming the problems of optimizing SIAGUS. **Method:** The research design that used by researches in this research is qualitative research design with descriptive methods. Data collection techniques used for this research are observations, interviews, and documentations. Data analysis techniques for this research are reduction analysis, data presentation, and conclusions drawing or verification. **Results/Findings:** The results of the study (1) The research shows that the optimization components include: system quality, information quality, service quality, usage intensity, user satisfaction, and profit. (2) The supporting factors for the component of teacher performance assessment are objective, fair, measurable, accountable, and participatory. **Conclusion:** The results of this study concluded that the Optimization of the Surabaya Teacher Application Information System (SIAGUS) in Teacher Performance Assessment in the City of Surabaya, East Java Province has been going well, this is evidenced by the ease of assessing teacher performance. However, it has not run optimally because not all teachers and education personnel are able to operate SIAGUS. It is hoped that the government will conduct periodic evaluations and monitoring in order to improve teacher performance assessment services through SIAGUS.

Keywords: Optimization, Teacher Performance Assessment, Information Systems Surabaya Teacher Application

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong munculnya berbagai macam sistem aplikasi yang diterapkan untuk memenuhi kebutuhan dalam sektor pelayanan publik. Kota Surabaya menjadi salah satu daerah yang telah menerapkan sistem modernisasi melalui e-Government di hampir seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada di Pemerintahan Kota Surabaya. Dalam memberikan pelayanan dalam sektor pendidikan, di Dinas Pendidikan Kota Surabaya diterapkan Sistem Informasi Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) untuk menilai kinerja guru dan tenaga kependidikan di Kota Surabaya. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Untuk mengetahui dan menganalisis optimalisasi SIAGUS dalam penilaian kinerja guru di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur, apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam mengoperasikan SIAGUS di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur, dan apa saja upaya yang dilakukan Dinas Pendidikan Kota Surabaya dalam mengatasi kendala pengoptimalan SIAGUS. **Metode:** Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti yakni dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yakni analisis reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian (1) Penelitian menunjukkan bahwa komponen optimalisasi diantaranya: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, intensitas penggunaan, kepuasan pengguna, dan keuntungan. (2) Faktor pendukung komponen penilaian kinerja guru yaitu objektif, adil, terukur, akuntabel, dan partisipatif. **Kesimpulan:** Hasil penelitian ini disimpulkan bahwa Optimalisasi Sistem Informasi Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) Dalam Penilaian Kinerja Guru di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur sudah berjalan dengan baik, hal ini dibuktikan dengan adanya kemudahan dalam melakukan penilaian kinerja guru. Namun, belum berjalan optimal karena belum semua guru dan tenaga kependidikan mampu mengoperasikan SIAGUS. Diharapkan pemerintah melakukan evaluasi dan monitoring secara berkala agar dapat meningkatkan pelayanan penilaian kinerja guru melalui SIAGUS.

Kata Kunci: Optimalisasi, Penilaian Kinerja Guru (PKG), Sistem Informasi Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS)

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pendidikan merupakan salah satu bentuk pembagian kewenangan yang menjadi tugas wajib pemerintah, sebagaimana tertuang dalam alinea ke IV pada Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa. Melalui peningkatan mutu pendidikan, output yang dihasilkan diharapkan akan menjadi sumber daya manusia yang berkualitas dan berpendidikan tinggi. Pada pasal 31 ayat 1 (satu) dalam Undang-Undang Dasar 1945 dijelaskan bahwa setiap Warga Negara Indonesia berhak mendapatkan pengajaran. Upaya dalam mewujudkan tujuan bangsa Indonesia ini, menjadikan sektor pendidikan sebagai salah satu aspek penting yang diperhatikan secara khusus oleh pemerintah.

Pemerintah melalui Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi (Kemendikbud-Ristek) memiliki tugas, fungsi, dan kewajiban dalam meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul melalui pemberdayaan pendidikan, baik pendidikan secara formal, nonformal maupun informal sebagaimana yang tercantum dalam pasal 13 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas). Serta setiap WNI diwajibkan untuk melaksanakan Program Wajib Belajar 9 Tahun sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2008 tentang Wajib Belajar.

Berdasarkan Data Statistik dari laman Kemendikbud RI, penyebaran tenaga pendidik saat ini masih belum merata karena jumlah terbanyak hanya terpusat di Pulau Jawa. Posisi teratas dengan jumlah guru paling banyak adalah Provinsi Jawa Barat yang berjumlah 448.093 orang, posisi kedua ada Provinsi Jawa Timur yang memiliki jumlah tenaga pendidik sebanyak 409.091 orang, dan di posisi ketiga Provinsi Jawa Tengah yang berjumlah 453.986 orang.

Sebagai wilayah dengan jumlah tenaga pendidik terbanyak kedua, Ibu Khofifah Indar Parawansa selaku Gubernur Jawa Timur beserta dengan Bapak Emil Elestianto Dardak selaku Wakil Gubernur Provinsi Jawa Timur memiliki strategi dalam menghadapi banyaknya tantangan yang ada di bidang pendidikan. Salah satu tantangannya adalah permasalahan mengenai Indeks Pembangunan Manusia (IPM), Pemerintah Provinsi Jawa Timur khususnya dinas pendidikan diharapkan mampu mengatasi permasalahan tersebut dengan mendorong pertumbuhan IPM.

Sebagaimana tertuang dalam Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pendidikan, dalam pasal 6 terdapat poin-poin yang wajib dilaksanakan oleh setiap warga Jawa Timur. Dalam upaya membangun dan mengembangkan pendidikan di Jawa Timur, Pemerintah Provinsi menggandeng Dinas Pendidikan dan Komisi Nasional Pendidikan (Komnasdik) Jawa Timur untuk menjadi mitra kerja.

Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Jawa Timur telah mencatat pada tahun 2020 indeks di Jawa Timur kembali mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya. Pertumbuhan ini meningkat sebanyak 0,30 persen dari yang awalnya hanya 71,50 kini menjadi 71,71 persen. Kota Surabaya berhasil mencapai IPM tertinggi di provinsi dengan capaian angka hingga 82,23 persen dengan kategori sangat tinggi.

Sebagai daerah dengan peringkat IPM tertinggi di Jawa Timur, menjadikan Surabaya sebagai kota dengan indeks pembangunan manusia yang paling tinggi jika dibandingkan dengan daerah lainnya. Sektor pendidikan menjadi salah satu indikator yang memiliki peranan penting serta berpengaruh dalam mendorong pertumbuhan pembangunan manusia di Kota Surabaya.

Pengertian sistem menurut Mulyadi (2016:5), yakni merupakan sebuah prosedur yang dibuat guna menjalankan suatu kegiatan. Krismiaji (2015:14) menjelaskan bahwa informasi merupakan sebuah data yang memiliki manfaat dan berdaya guna serta dapat dibuktikan kebenarannya. Sistem informasi menurut Kadir (2014:9), merupakan serangkaian prosedur

yang didalamnya berisikan data yang telah dikelompokkan untuk kemudian diolah menjadi suatu informasi yang valid kemudian disalurkan kepada user dari sistem informasi tersebut. Krismiaji (2015:15) menjelaskan bahwa sistem informasi merupakan sebuah wadah yang digunakan untuk melakukan pengumpulan data, penyimpanan data serta pengolahan data sedemikian rupa sehingga tujuan dari sebuah organisasi tersebut dapat tercapai.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Seiring dengan tuntutan dan perkembangan zaman, setiap daerah berlomba-lomba untuk menciptakan inovasi baru dalam upaya pengembangan electronic government, khususnya di bidang urusan pemerintahan yang secara terus-menerus akan dilakukan pembaruan. Kota Surabaya menjadi salah satu daerah yang telah menerapkan sistem modernisasi melalui e-Government di hampir seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada di Pemerintahan Kota Surabaya. Adanya pengembangan e-Government di Kota Surabaya didukung dengan adanya Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Agar tercipta pelayanan publik yang baik dalam pengelolaan e-Government, semua aparatur negara yang ada di dalamnya memiliki peran penting sebagai penyelenggara dari pelayanan publik tersebut.

Pemerintah Kota Surabaya memiliki kewajiban untuk mengelola kepegawaian yang ada agar menjadi Sumber Daya Aparatur (SDA) yang lebih profesional dalam mewujudkan Kota Surabaya menuju Smart City. Dalam upaya mewujudkan Surabaya Smart City, sejak tahun 2003 Pemerintah Kota Surabaya telah membuat kebijakan dengan menerapkan konsep dengan e-Government yang terdiri dari inovasi elektronik terhadap pembangunan daerah dan layanan kepada masyarakat. Konsep Smart City ini bertujuan untuk mendorong seluruh OPD yang berada di lingkup Kota Surabaya agar menerapkan pelayanan kepada masyarakat yang berbasis online dengan memanfaatkan media elektronik yang ada.

Seluruh OPD terkait harus bersinergi dalam mewujudkan pengelolaan manajemen kepegawaian yang baik, serta meningkatkan kinerja pemerintah dalam pemberian pelayanan publik. Pemerintah Kota Surabaya mendorong semua OPD yang berada di lingkup Kota Surabaya untuk menciptakan inovasi layanan aplikasi berupa website agar masyarakat lebih mengenal berbagai layanan online di Kota Surabaya dengan akses yang mudah dan bisa dikunjungi kapanpun selama terhubung dengan akses internet. Dengan adanya regulasi yang dikeluarkan oleh Walikota Surabaya, hal ini memberikan tantangan tersendiri khususnya bagi Dinas Pendidikan Kota Surabaya untuk membuat suatu inovasi baru dalam upaya memperbaiki layanan mutu pendidikan di Kota Surabaya. Salah satu inovasi yang diluncurkan oleh Dinas Pendidikan Kota Surabaya untuk mempermudah tenaga pendidik dalam mengurus administrasi pendidikan adalah Sistem Informasi Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS).

Program ini merupakan aplikasi berbasis e-Government yang menjadi sarana penunjang sekaligus penghubung antara Dinas Pendidikan Kota Surabaya dengan Guru (G-to-E) yang ada di Kota Surabaya. Program SIAGUS ini memudahkan Dinas Pendidikan Kota Surabaya dalam melakukan monitoring terhadap para guru secara mendetail dan jelas. Tenaga Pendidik di Kota Surabaya juga dimudahkan dengan hadirnya aplikasi ini. Kini guru tidak lagi diharuskan pergi ke Kantor Dinas Pendidikan Kota Surabaya dengan membawa berkas-berkas hardcopy untuk mengurus administrasi pendidikan secara manual. Melalui aplikasi ini pekerjaan dari guru menjadi lebih ringan karena hanya dilakukan dengan mengunggah berkas melalui website laman resmi Dinas Pendidikan Kota Surabaya.

Proses penilaian kinerja guru secara manual memakan waktu yang cukup lama dan menyita waktu, sehingga seiring dengan perkembangan zaman penilaian kinerja guru secara manual dinilai sudah tidak relevan lagi akibat sering terkendalanya penilaian karena membutuhkan waktu yang lebih lama untuk mengecek berkas administrasi penilaian kinerja guru. Akan tetapi,

belum seluruh guru dan tenaga pendidik dapat mengoperasikan SIAGUS. Hal ini tentu menjadi salah satu faktor penghambat dalam pengoptimalan SIAGUS dalam penilaian kinerja guru di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian pertama, dilakukan oleh Arif Cahyadi pada tahun 2017 dengan mengangkat judul penelitian “Penerapan Good Governance dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good Governance di Kecamatan Sukolilo Surabaya)”. Tujuan dari penelitian ini adalah guna mengetahui secara lebih jelas mengenai good governance dan nilai kualitas dari pelayanan publik dengan lokus penelitian berada di Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya. Peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan catatan lapangan. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan adalah dalam penerapan pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya sudah memasuki kategori cukup baik dalam menerapkan prinsip good governance.

Penelitian kedua, dilakukan oleh Rizal Rochman Firmansyah Dan Fitrotun Niswah pada tahun 2018 dengan mengangkat judul penelitian “Inovasi Pelayanan E-MASTER di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur”. Tujuan dari penelitian ini adalah guna mengetahui secara lebih jelas mengenai inovasi E-MASTER dengan fokus penelitian berada di BKD Provinsi Jawa Timur. Peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi. Untuk teknis analisis data yang digunakan yakni menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan adalah inovasi pelayanan ini termasuk dalam kategori sedang atau cukup baik dalam prosesnya dengan menggunakan indikator keberhasilan inovasi dari Cook, Matthews, dan Irwin dalam Grisna dan Wawan (2013).

Penelitian ketiga, dilakukan oleh Juliawati dan Gede Sandiasa pada tahun 2019 dengan mengangkat judul penelitian “Penerapan e-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Buleleng”. Tujuan dari penelitian ini adalah guna mengetahui secara lebih jelas mengenai meningkatkan pelayanan pendidikan berbasis e-Government dengan fokus penelitian berada di MAN Buleleng, Provinsi Bali. Peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi langsung di lapangan berdasarkan dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan adalah pada MAN Buleleng telah menerapkan sistem e-Government, yakni berupa SIMPEG dan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) yang saat ini telah optimal, namun kenyataan di lapangan bahwa masih terdapat kendala dan hambatan yang terjadi.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Berdasarkan deskripsi penelitian sebelumnya yang pertama, dapat ditemukan beberapa perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Terdapat perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yakni dalam hal fokus penelitian. Pada penelitian ini, fokus penelitiannya adalah nilai penerapan good governance serta menganalisis kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya. Penelitian yang akan diteliti oleh peneliti yakni berfokus pada faktor penghambat dalam penerapan e-Government dan upaya yang dilakukan.

Berdasarkan deskripsi penelitian sebelumnya yang kedua, dapat ditemukan perbedaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan. Terdapat perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti yakni dalam hal fokus penelitian. Pada penelitian ini lebih berfokus pada indikator keberhasilan inovasi, sedangkan penelitian yang akan diteliti oleh

peneliti yakni berfokus pada faktor penghambat dalam penerapan e-Government dan upaya yang dilakukan.

Berdasarkan deskripsi penelitian sebelumnya yang ketiga, dapat ditemukan perbedaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan. Terdapat Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah jenis dari e-Government. Pada penelitian ini jenis e-Government yang digunakan adalah Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) dan Sistem Informasi Manajemen Pegawai (SIMPEG). Pada penelitian ini yang akan dilakukan menggunakan e-Government SIAGUS.

1.5. Tujuan

Tujuan peneliti melakukan penelitian ini adalah sebagai wujud dari penerapan ilmu teoritis dan praktis yang telah di dapat selama berpendidikan di Institut Pemerintahan Dalam Negeri. Beberapa tujuan yang ingin peneliti capai dalam melakukan penelitian ini yaitu : (1) Untuk mengetahui dan menganalisis optimalisasi SIAGUS dalam penilaian kinerja guru di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur, (2) Untuk mengetahui dan menganalisis apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam mengoperasikan SIAGUS di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur, (3) Untuk mengetahui dan menganalisis apa saja upaya yang dilakukan Dinas Pendidikan Kota Surabaya dalam mengatasi kendala pengoptimalan SIAGUS.

II. METODE

Penulis dalam penelitian ini mengangkat judul “Optimalisasi Sistem Informasi Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) dalam Penilaian Kinerja Guru di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur” dengan metode yang akan digunakan dalam penulisan yaitu penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan induktif.

Sugiyono (2021:8) menyebutkan bahwa sebuah metode penelitian kualitatif dikenal juga dengan sebutan penelitian naturalistik, hal ini dikarenakan dalam proses penelitiannya secara keseluruhan dilakukan dalam situasi dan kondisi yang sebenarnya atau alami tanpa adanya kondisi 30 yang dimanipulasi. Sugiyono (2021:9) juga menjelaskan mengenai pengertian dari penelitian kualitatif deskriptif yaitu merupakan sebuah penelitian yang menggunakan filsafat postpositivisme dengan memperbaiki kelemahan yang ada secara alamiah untuk memperoleh kebenaran yang realitas. Penulis dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dikarenakan nantinya hasil dari pengumpulan data dari penelitian yang dilakukan adalah berupa kata dan kalimat bukan bentuk angka. Penulis juga bermaksud untuk memperoleh gambaran, fakta, sifat-sifat dan hubungan fenomena yang diteliti sehingga akan mencapai sasaran.

Simangunsong (2017:83) menjelaskan bahwa bersifat induktif dalam sebuah penelitian berangkat dari sebuah masalah kemudian disandingkan dengan konsep atau teori yang menjadi teori pembedah. Penelitian dengan menggunakan metode tersebut selanjutnya digunakan peneliti untuk melakukan penelitian agar dapat memberikan gambaran serta deskripsi secara nyata penelitiannya yang berasal dari sumbernya secara langsung, dengan mengkombinasikan fakta di lapangan kemudian mengumpulkan berbagai data yang didapat untuk kemudian disusun dan dianalisis mengenai sejauh mana optimalisasi SIAGUS dalam penilaian kinerja guru di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur.

Simangunsong (2017:194) menyebutkan bahwa sumber data juga disebut responden, seorang responden ini diartikan sebagai seseorang yang nantinya akan diminta penjelasan dan tanggapannya mengenai sesuatu yang berkaitan dengan penelitian, dan telah ditentukan oleh peneliti siapa saja yang akan dijadikan sumber data dalam penelitiannya. Sumber data diperlukan dalam metode penelitian kualitatif karena kita membutuhkan informasi yang akurat dan dianggap mampu memberikan informasi secara paripurna dari narasumbernya. Simangunsong (2017:230) dalam bukunya menjelaskan berdasarkan penggolongan mengenai

data penelitian jika dilihat dari sumbernya, dikelompokkan ke dalam dua jenis data yaitu : (1) Data primer merupakan sebuah data yang telah didapatkan oleh seorang peneliti secara langsung berdasarkan dari sumber data yang diperoleh, data yang digunakan ini merupakan data baru yang up to date mengikuti perkembangan yang ada. Peneliti dapat menggunakan beberapa teknik untuk memperoleh data primer, yaitu dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, penyebaran angket dan kuesioner, serta dapat menggunakan teknik diskusi terfokus (Focus Grup Discussion (FGD)). (2) Data sekunder merupakan sebuah data yang telah didapatkan oleh seorang peneliti melalui sumber yang lainnya seperti melalui buku, jurnal, laporan, prosiding, serta dari data daerah dalam angka yang diperoleh dari Biro Pusat Statistik (BPS).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Optimalisasi SIAGUS dalam Penilaian Kinerja Guru di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur

Poerwadarminta dalam Ali (2014:23) menjelaskan mengenai pengertian dari optimalisasi yaitu sebuah hasil yang nantinya dapat diperoleh sesuai dengan apa yang diharapkan secara efektif dan efisien. Winardi dalam Ali (2014:49) juga menjelaskan mengenai pengertian optimalisasi yaitu sebuah tolak ukur yang digunakan untuk mencapai tujuan dilihat berdasarkan sudut pandang dari usaha untuk memaksimalkannya.

Kasmir (2016:208) menjelaskan mengenai pengertian penilaian kinerja yakni merupakan sebuah sistem yang digunakan untuk melakukan peninjauan dan evaluasi kinerja dari seseorang dalam periode waktu tertentu. Rozarie (2017:64) menyebutkan bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada publik, dibutuhkan penilaian terhadap pekerjaan untuk mengetahui sejauh mana kinerja yang telah diberikan dalam rentang waktu yang telah ditetapkan.

Robbins dalam Rozarie (2017:65), menyebutkan bahwa penilaian kinerja terdiri atas beberapa jenis penilaian yaitu : (a) Pendekatan sikap, merupakan penilaian yang berkaitan dengan karakteristik yang dimiliki oleh masing-masing individu, (b) Pendekatan perilaku, merupakan penilaian yang melihat mengenai bagaimana cara seseorang berperilaku, dan (c) Pendekatan hasil, merupakan penilaian dengan fokus pada output atau hasil akhir yang telah dilakukan hingga tuntas.

Penulis menganalisis optimalisasi Sistem Informasi Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) dalam penilaian kinerja guru di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur menggunakan teori optimalisasi menurut DeLone dan McLean dalam Hartono Jogiyanto (2017) yang terdiri dari 6 dimensi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, intensitas penggunaan, kepuasan pengguna, dan keuntungan. Serta Penilaian Kinerja Guru (PKG) dalam Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 141 Tahun 2018 Tentang Penilaian Kinerja Guru, Kepala Sekolah, dan Pengawas Sekolah yang terdiri dari 6 dimensi yaitu objektif, adil, terukur, akuntabel, partisipatif, dan transparan. Adapun pembahasan dapat dilihat pada pembahasan berikut ini.

A. Kualitas Sistem

Kualitas sistem merupakan sebuah kombinasi gabungan antara hardware dan software dalam sebuah sistem informasi. Dalam penelitian ini, kualitas sistem yang dimaksudkan adalah keakurasian serta efisiensi dari Sistem Informasi Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) dalam menghasilkan informasi. Dari sebuah informasi yang dihasilkan akan dapat diketahui bagaimana kualitas dari sistem tersebut, apakah telah tergolong baik atau belum. Kualitas sistem dapat mengukur karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem informasi yaitu berasal dari fleksibilitas, kualitas data, kemudahan penggunaan, keandalan, ketersediaan, portabilitas, kemampuan beradaptasi, dan integrasi. Adapun indikator yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu :

1) **Mudah Digunakan**

Sebuah sistem informasi dapat dikatakan memiliki kualitas yang bagus apabila sistem informasi tersebut dapat memenuhi kepuasan dari para pengguna yang dilihat dari kemudahan dalam menggunakan dan mengakses sistem informasi tersebut. Tak hanya itu, kemudahan ini ditinjau dari aspek semakin memudahkan sebuah tugas atau pekerjaan dengan menggunakan sistem informasi tersebut dibandingkan bila dikerjakan secara manual.

2) **Integrasi**

Integrasi merupakan sebuah proses dimana terjadi proses saling berkaitan menjalin sebuah relasi atau hubungan guna menjadi satu kesatuan yang lebih baik lagi. Adanya integrasi antara sistem satu dengan yang lainnya akan mempermudah bagi pengguna sistem informasi tersebut. Integrasi yang terjalin harus saling memberikan keuntungan, sehingga mitra kerjasama tersebut akan tetap terus terjalin dengan baik.

3) **Fleksibilitas**

Fleksibilitas merupakan sebuah kemampuan dari sistem informasi yang berubah-ubah sesuai dengan kebutuhan pengguna. Fleksibilitas dalam suatu sistem informasi dapat ditunjukkan dari kualitas sistem informasi yang diterapkan tersebut telah baik. Sebuah sistem informasi yang fleksibel akan lebih disenangi para pengguna, karena dengan begitu kebutuhan dari pengguna dapat terpenuhi.

4) **Keamanan**

Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik apabila keamanan dari suatu sistem tersebut dapat diandalkan, hal ini dapat dilihat dari keamanan data pengguna yang secara aman disimpan oleh sebuah sistem informasi. Kerahasiaan data dari pengguna juga harus dijaga serta dijaga oleh pihak sistem informasi agar tidak terjadi kebocoran data dengan mudah. Hal ini bertujuan agar memperkecil kesempatan untuk disalahgunakan oleh para oknum yang tidak bertanggungjawab.

B. Kualitas Informasi

Kualitas informasi adalah sebuah output dalam menggunakan sistem informasi yang dilakukan oleh para pengguna. Kualitas informasi dapat dilihat dari berbagai faktor, seperti keakuratan informasi, relevan, kelengkapan informasi, ketepatan waktu, dan penyajian informasi. Adapun indikator yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu :

1) **Kelengkapan**

Sebuah informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dikatakan berkualitas apabila informasi yang dihasilkan tersebut telah lengkap. Dengan adanya informasi yang lengkap, maka pengambilan keputusan akan lebih mudah dilakukan karena seluruh informasi yang dibutuhkan telah tersedia semuanya. Informasi yang lengkap akan memberikan kepuasan bagi pengguna setelah menggunakan sistem informasi tersebut.

2) **Akurat**

Sebuah sistem informasi harus menghasilkan informasi-informasi yang akurat, hal ini dikarenakan memiliki peran yang penting bagi pengambilan keputusan penggunaannya. Informasi yang akurat berarti harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bisa atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi tersebut harus jelas mencerminkan apa maksud dari informasi yang disediakan oleh sistem informasi. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi yang sampai ke penerima informasi memungkinkan banyak terjadi gangguan yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.

3) **Ketepatan Waktu**

Keterlambatan dalam penyampaian informasi yang datang pada penerima tidak boleh terjadi, karena apabila sebuah informasi telah usang maka informasi tersebut tidak memiliki nilai lagi, karena informasi merupakan landasan didalam pengambilan keputusan. Jika pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi sebagai pengguna sistem informasi tersebut. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan sistem informasi baik jika informasi yang dihasilkan tepat waktu.

C. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dalam sistem informasi merupakan sebuah pelayanan yang diperoleh dari pengembang sistem informasi, layanan dapat berupa update sistem informasi dan respon dari pengembang jika sistem informasi tersebut mengalami sebuah masalah. Adapun indikator yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu :

1) Empati

Empati merupakan sebuah sikap kepedulian pihak pengembang dari sistem informasi kepada pengguna ketika pengguna menanyakan hal-hal yang berkaitan dengan sistem informasi yang sedang dibangun. Empati sangat diperlukan dalam mengerjakan suatu pekerjaan, adanya empati dapat membangun kerjasama yang baik antara satu dengan yang lainnya.

D. Intensitas Penggunaan

Penggunaan mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Pemakaian sistem informasi dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yakni termasuk keharusan (mandatory) yang tidak bisa dihindari atau sukarela (voluntary). Adapun indikator yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu :

1) Frekuensi Penggunaan

Frekuensi penggunaan merupakan salah satu indikator penting yang digunakan untuk memonitoring seberapa sering pengguna dalam menggunakan Program SIAGUS tersebut. Indikator ini dapat menjadi salah satu aspek penilaian yang dilihat dari banyak atau sedikitnya frekuensi kunjungan dari pengguna SIAGUS.

2) Intensitas Penggunaan

Intensitas penggunaan dapat digunakan untuk mengukur pendapat responden tentang kegunaan sistem informasi terhadap pekerjaan yang mereka lakukan. Intensitas penggunaan dapat diukur melalui durasi serta frekuensi yang dilakukan secara sering.

E. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna 75 terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan. Adapun indikator yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu :

1) Efisiensi

Tingkat efisiensi yang dimaksud disini dapat dilihat dari sistem informasi yang dapat memberikan solusi terhadap pekerjaan pengguna kaitannya dengan aktivitas pelaporan data secara efisien. Suatu sistem informasi dapat dikatakan efisien jika suatu tujuan yang ingin dicapai pengguna dapat tercapai.

F. Keuntungan

Manfaat merupakan sebuah dampak dari keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individual maupun organisasi termasuk di dalamnya

produktivitas, meningkatkan pengetahuan dan mengurangi lama waktu pencarian sebuah informasi. Adapun indikator yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu :

1) Produktivitas Kerja

Penggunaan sebuah sistem informasi dapat meningkatkan produktivitas kerja ketika menggunakan sistem informasi tersebut. Adanya sistem informasi akan mempermudah urusan pekerjaan sehingga guru dan tenaga kependidikan menjadi lebih produktif lagi dalam melakukan pekerjaannya.

2) Efektif

Efektif yang dimaksud adalah pengguna dapat menyelesaikan pekerjaannya dalam waktu yang lebih cepat dan menghasilkan hasil yang tepat dengan menggunakan sistem informasi.

3) Kegunaan

Indikator kegunaan ini menunjukkan bahwa sistem informasi dapat atau mampu membantu dalam menyelesaikan pekerjaan pengguna dan kegiatan organisasi.

4) Pengurangan Biaya

Indikator ini menunjukkan bahwa sistem informasi dikatakan berhasil apabila sistem informasi tersebut dapat mengurangi biaya terutama operasional di dalam suatu perusahaan atau organisasi.

5) Pengambilan Keputusan

Salah satu tujuan dari pengembangan suatu sistem informasi dalam organisasi adalah memberikan manfaat kepada organisasi dalam pengambilan keputusan yang tepat melalui sistem informasi yang digunakan.

G. Objektif

Indikator ini menunjukkan bahwa penilaian kinerja guru dilakukan berdasarkan dengan keadaan sebenarnya tanpa ada pengaruh dari berbagai pihak. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan narasumber, dalam penelitian ini indikator objektif telah diterapkan dalam Program Sistem Informasi Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS). Hal ini dapat dilihat dari proses penilaian kinerja guru melalui SIAGUS yang sudah objektif sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.

H. Adil

Indikator ini menunjukkan bahwa seluruh syarat, ketentuan, serta prosedur yang digunakan dalam melakukan penilaian kinerja guru sama. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan narasumber, dalam penelitian ini indikator adil telah diterapkan dalam Program Sistem Informasi Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS). Hal ini dapat dilihat dari seluruh persyaratan penilaian kinerja guru memiliki ketentuan dan prosedur yang sama.

I. Terukur

Indikator ini menunjukkan bahwa proses penilaian dilakukan dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan narasumber, dalam penelitian ini indikator terukur telah diterapkan dalam Program Sistem Informasi Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS). Hal ini dapat dilihat dari proses penilaian kinerja guru memiliki batasan waktu yang telah ditentukan.

J. Akuntabel

Indikator ini menunjukkan bahwa hasil dari penilaian nantinya harus bisa dibuktikan kebenarannya kepada pejabat berwenang sebagai bentuk dari pertanggungjawaban.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan narasumber, dalam penelitian ini indikator akuntabel telah diterapkan dalam Program Sistem Informasi Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS). Hal ini dapat dilihat dari waktu pelaksanaan penilaian kinerja guru yang telah ditentukan dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan.

K. Partisipatif

Indikator ini menunjukkan bahwa selama proses penilaian kinerja guru berlangsung akan terus melibatkan antara pejabat yang melakukan penilaian dengan tenaga pendidik yang dinilai. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan narasumber, dalam penelitian ini indikator partisipatif telah diterapkan dalam Program Sistem Informasi Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS). Hal ini dapat dilihat dari keterlibatan penilai dari penilaian kinerja guru di Kota Surabaya.

L. Transparan

Indikator ini menunjukkan bahwa awal dilakukannya hingga akhir dilakukan secara terbuka. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan narasumber, dalam penelitian ini indikator transparan telah diterapkan dalam Program Sistem Informasi Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS). Hal ini dapat dilihat dari proses selama pelaksanaan penilaian kinerja guru dilakukan secara terbuka.

3.2. Faktor Penghambat dalam Mengoperasikan SIAGUS di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur

A. Faktor Lingkungan Internal

- 1) Tidak ada aplikasi khusus untuk memonitor kinerja jaringan yang ada di Dinas Pendidikan Kota Surabaya. Sebagai deteksi dini agar kendala teknis dalam penilaian kinerja guru melalui aplikasi SIAGUS, mengacu kepada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah
- 2) Masih sering ditemukan maintance pada aplikasi SIAGUS sehingga masyarakat tidak bisa mengajukan pertanyaan dan terhambatnya menjawab pertanyaan masyarakat. Hal ini dapat mengurangi efektifitas penilaian kinerja guru melalui aplikasi SIAGUS
- 3) Terjadinya kerusakan software maupun hardware alat pendukung dalam program aplikasi SIAGUS di kantor Dinas Pendidikan Kota Surabaya
- 4) Masih belum lengkapnya data guru dan tenaga kependidikan pada database di Dinas Pendidikan Kota Surabaya sehingga menyulitkan sinkronisasi data melalui aplikasi SIAGUS
- 5) Masih banyak Sumber Daya Manusia yang kurang menguasai teknologi, khususnya bagi guru dan tenaga kependidikan yang sudah lanjut usia

B. Faktor Lingkungan Eksternal

- 1) Permasalahan pada penilaian kinerja guru melalui SIAGUS ialah kurang lengkapnya data yang diinput sebagai persyaratan dalam penilaian kinerja guru di SIAGUS
- 2) Masih terdapat guru dan tenaga kependidikan di Kota Surabaya yang asing mengenai pengoperasian SIAGUS terkait dengan penilaian kinerja guru

3.3. Upaya yang Dilakukan Dinas Pendidikan Kota Surabaya dalam Mengatasi Kendala Pengoptimalan SIAGUS

A. Lingkungan Internal

- 1) Merenovasi ruang server sehingga menjadi lebih representatif dan merekonfigurasi server SIAGUS untuk memaksimalkan penilaian kinerja guru secara online
- 2) Dilaksanakannya perbaikan website Sistem Informasi Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) guna memutakhirkan penilaian kinerja guru melalui SIAGUS
- 3) Pemeliharaan Software, dan Hardware alat pendukung dalam program SIAGUS secara berkala dan terawasi
- 4) Dukungan sarana dan prasarana yang memadai dengan mengoptimalkan sarana dan prasarana yang sudah tersedia sambil melakukan perbaikan-perbaikan
- 5) Pengajuan anggaran disesuaikan dengan kebutuhan untuk optimalisasi Sistem Informasi Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS), dengan memperhatikan prioritas program dan sasaran

B. Lingkungan Eksternal

- 1) Melaksanakan pelatihan khusus guna memperkenalkan dan memberikan pemahaman bagaimana mengoperasikan SIAGUS dalam penilaian kinerja guru
- 2) Peningkatan pengawasan program penilaian kinerja guru melalui Sistem Informasi Aplikasi Guru (SIAGUS) secara intensif agar dapat optimal
- 3) Menambah jumlah operator dalam Sistem Informasi Aplikasi Guru (SIAGUS)

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan Optimalisasi Sistem Informasi Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) dalam penilaian kinerja guru di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur tergolong pada kategori baik. Hal ini didukung dari hasil observasi dan wawancara secara langsung selama penelitian ini berlangsung, akan tetapi belum berjalan dengan optimal dikarenakan masih terdapat faktor-faktor yang menghambat dalam pelaksanaannya. Dinas Pendidikan Kota Surabaya masih harus melakukan upaya-upaya untuk mengatasi kendala yang menghambat optimalisasi SIAGUS dalam penilaian kinerja guru di Kota Surabaya. Adanya Implementasi Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 141 Tahun 2018 Tentang Penilaian Kinerja Guru, Kepala Sekolah, dan Pengawas Sekolah serta Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah menjadi temuan khusus yang perlu diperhatikan pada penelitian kali ini sehingga menjadikan suatu hal yang berbeda bila dibandingkan dengan hasil penelitian sebelumnya.

IV. KESIMPULAN

Penilaian Kinerja Guru dibutuhkan guna memperbaiki kinerja dari guru agar semakin membaik, dalam prosesnya pemerintah menciptakan aplikasi berbasis web guna meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam penilaian kinerja guru. Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis Optimalisasi Sistem Informasi Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) dalam penilaian kinerja guru di Dinas Pendidikan Kota Surabaya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Optimalisasi Sistem Informasi Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) dalam penilaian kinerja guru yang diterapkan di Dinas Pendidikan Kota Surabaya dilihat berdasarkan 6 indikator, terdapat 4 indikator yang sudah baik namun belum berjalan dengan optimal dikarenakan masih terdapat 2 indikator yang belum baik. Berdasarkan indikator kualitas informasi, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna, dan keuntungan ini sudah baik. Akan tetapi, optimalisasi SIAGUS dalam penilaian kinerja guru belum maksimal dikarenakan dalam indikator kualitas sistem dan intensitas pengguna masih belum baik. Dinas Pendidikan Kota Surabaya masih harus melakukan upaya-upaya untuk mengatasi kendala yang menghambat optimalisasi SIAGUS dalam penilaian kinerja guru di Kota Surabaya.
2. Adapun beberapa faktor penghambat Optimalisasi Sistem Informasi Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) dalam penilaian kinerja guru di Dinas Pendidikan Kota Surabaya

yaitu: (a) jumlah operator SIAGUS yang terbatas, (b) ruang server SIAGUS yang terbatas, (c) terdapat gangguan pada sistem SIAGUS yang mempengaruhi penilaian kinerja guru, (d) terjadi kerusakan pada alat pendukung program SIAGUS, (e) data guru dan tenaga kependidikan belum terinput seluruhnya pada database di Dinas Pendidikan Kota Surabaya, dan (f) beberapa guru dan tenaga kependidikan yang sudah lanjut usia kesulitan dalam mengoperasikannya.

3. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kota Surabaya dalam mengatasi faktor penghambat Optimalisasi Sistem Informasi Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) dalam penilaian kinerja guru diantaranya: (a) melakukan rekrutmen pegawai yang memiliki kemampuan IT (Informasi Teknologi), (b) memaksimalkan server SIAGUS sehingga lebih representatif, (c) perbaikan website Sistem Informasi Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS), (d) pemeliharaan alat pendukung berupa saran dan prasarana SIAGUS, (e) peningkatan anggaran program SIAGUS, (f) meningkatkan pemahaman guru dan tenaga kependidikan akan SIAGUS dengan sosialisasi, dan (g) melakukan pengawasan intensif pada SIAGUS dalam penilaian kinerja guru.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Waktu yang sangat singkat menjadikan penelitian kali ini belum berjalan dengan maksimal.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa yang berkaitan dengan optimalisasi Sistem Informasi Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) dalam penilaian kinerja guru di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur sehingga penelitian lebih terbarukan sesuai dengan perkembangan zaman dan peradaban.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kehadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala ucapan terimakasih terutama ditujukan kepada Ayah dan Ibu saya, OPD Dinas Pendidikan Kota Surabaya dan SD Negeri Lakarsantri II/473 Surabaya beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian. Tak lupa ucapan terimakasih kepada kakak saya, Fadhila Naufal Fahd dan Adik saya, Hasna Inayah Nur Mahabbah. Ucapan terimakasih juga kepada Raihan Daffa Har Abiyyu yang telah menemani keseharian saya dalam menjalani siklus kehidupan praja di kampus IPDN tercinta, serta seluruh pihak yang telah membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Ali, M. (2014). Metodologi dan Aplikasi Riset Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara
- Jogiyanto, H. M. (2017). Analisis dan Desain (Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis. Yogyakarta: Andi
- Kadir, A. (2014). Pengenalan Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi.
- Kasmir. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik). Depok: Raja Grafindo Persada
- Krismiaji. (2015). Sistem Informasi Akuntansi. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Mulyadi. (2016). Sistem Akuntansi. Jakarta: Salemba Empat
- Rozarie. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jawa Timur: R.A.De.Rozarie
- Simangunsong, F. (2017). Metodologi Penelitian Pemerintahan. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas)

Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2008 tentang Wajib Belajar

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pendidikan

Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 141 Tahun 2018 Tentang Penilaian Kinerja Guru, Kepala Sekolah, dan Pengawas Sekolah

Peraturan Walikota Surabaya Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah

C. Internet dan Sumber-Sumber Lainnya

dapo.kemdikbud.go.id (diakses 05 September 2021)

jatim.bps.go.id (diakses 05 September 2021)

siagus.dispendik.surabaya.go.id (diakses 07 September 2021)

D. Jurnal dan Skripsi

Cahyadi, A. (2017). Penerapan Good Governance dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda 92 Penduduk Berbasis Good Governance di Kecamatan Sukolilo Surabaya). Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Niswah, R. R. (2018). Inovasi Pelayanan E-MASTER di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

Sandiasa, J. d. (2019). Penerapan e-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Buleleng

