

Analisis Dampak Implementasi *E-Performance* pada Pemerintah Kota Surabaya Terhadap Manajemen Performa Asn Kota Surabaya

Baffana Putra Zidane Fadillah¹, Ilsar Ammar Naufaldi², Muhammad Rizki Naufal³

^{1,2,3}Departemen Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Indonesia

baffanaputra@gmail.com¹, 17ilsar05@gmail.com², muhammadrizkinaufal26@gmail.com³

ABSTRAK

E-Performance adalah sistem informasi manajemen kinerja yang memanfaatkan teknologi informasi untuk mengevaluasi kinerja pegawai pemerintahan secara objektif dan terukur. Implementasi *E-Performance* di Pemerintah Kota Surabaya bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik dengan menciptakan sistem manajemen SDM yang lebih terbuka, transparan, dan akuntabel. Meskipun telah ada langkah-langkah yang kuat dalam penerapan sistem ini, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi, seperti keterbatasan pemahaman pegawai terkait sistem, kurangnya kesadaran pegawai, serta kurangnya sarana dan prasarana. Namun, dengan dukungan yang berkelanjutan dan peningkatan kapasitas pegawai, implementasi *E-Performance* di Pemerintah Kota Surabaya diharapkan dapat mencapai hasil yang lebih optimal dalam meningkatkan performa ASN dan kualitas layanan publik secara holistik.

Kata kunci: *e-performance*, manajemen performa, asn, *e-government*, Pemkot Surabaya.

PENDAHULUAN

Dalam era perkembangan teknologi informasi dan sistem komputer yang pesat, penerapan teknologi telah memainkan peran penting dalam transformasi penyelenggaraan layanan publik di berbagai negara, termasuk Indonesia. Kemajuan teknologi telah memungkinkan efisiensi yang lebih besar dalam pengumpulan, pengolahan, dan penyajian informasi, serta dalam pengambilan keputusan di tingkat pemerintahan. Penerapan konsep *e-government* merupakan salah satu bentuk tanggapan terhadap kemajuan teknologi ini. *e-government* tidak hanya mencakup penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi administrasi pemerintahan, tetapi juga untuk meningkatkan keterlibatan warga dalam proses pengambilan keputusan dan pelayanan publik (Hidayah, 2018).

Di sisi lain, meskipun potensi besar yang ditawarkan oleh *e-government*, banyak negara, termasuk Indonesia, menghadapi tantangan dalam implementasinya. Salah satu masalah utamanya adalah birokrasi yang lambat dan rumit, yang sering menjadi hambatan bagi efisiensi dalam penyelenggaraan layanan publik (Bashar et al., 2011). Masalah birokrasi yang berat telah menjadi penyebab utama dari kurangnya efektivitas dalam penyediaan layanan publik di Indonesia. Keterlambatan dalam pengambilan keputusan, prosedur yang rumit, dan tingkat korupsi yang tinggi juga telah menjadi kendala serius dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik (Erhan et al., 2017).

Dalam konteks manajemen sumber daya manusia (SDM) sektor publik, *e-performance* muncul sebagai solusi untuk meningkatkan kualitas layanan publik. *e-performance* memanfaatkan teknologi informasi untuk mengukur, mengevaluasi, dan meningkatkan kinerja pegawai pemerintahan. Melalui sistem e-Performance, evaluasi kinerja pegawai dapat dilakukan dengan lebih objektif dan terukur, memberikan insentif bagi pegawai untuk meningkatkan kinerja mereka, sehingga mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih baik.

Langkah implementasi *e-performance* di Surabaya tidak hanya sekedar menerapkan teknologi, tetapi juga tentang mengubah budaya dan praktik manajemen di sektor publik. Melalui *e-performance*, Pemerintah Kota Surabaya bertujuan untuk menciptakan sistem manajemen SDM yang lebih terbuka, transparan, dan akuntabel. Hal ini merupakan bagian dari upaya yang lebih luas untuk meningkatkan tata kelola yang baik dan kualitas layanan publik di tingkat lokal.

Dari penjelasan masalah tersebut, penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut: (1) Bagaimana konsep pengimplementasian E-Performance pada Pemerintah Kota Surabaya? (2) Apa saja tantangan yang dihadapi dalam mengimplementasikan *E-Performance* di Pemerintah Kota Surabaya? (3) Bagaimana dampak E-Performance terhadap manajemen kinerja Pemerintah Kota Surabaya?

Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui bagaimana mekanisme pengimplementasian, tantangan, dan dampak pada penggunaan *E-Performance* terhadap manajemen kinerja Pemerintah Kota Surabaya

LANDASAN TEORI

Aparatur Sipil Negara

Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan pegawai atau tenaga kerja yang beroperasi di berbagai badan administrasi, baik di tingkat pusat maupun daerah, yang bertugas dalam mendukung fungsi pemerintahan. Merujuk pada Undang-Undang No. 20 Tahun 2023, pegawai ASN merupakan individu yang telah diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian (PPK) dan ditempatkan dalam sebuah jabatan pemerintahan atau tugas negara lainnya. Mereka memiliki status sebagai pegawai negeri sipil atau pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja, dan menerima gaji sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pegawai ASN terbagi menjadi dua kategori yakni Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK).

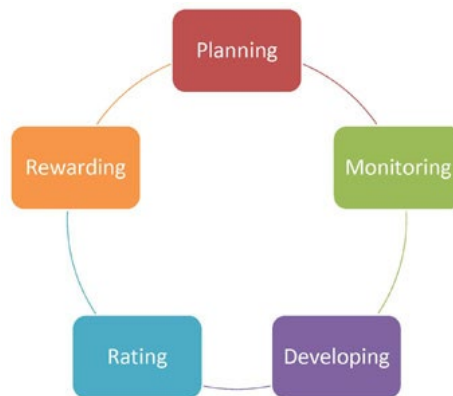
Berdasarkan pasal 10 dan 11 UU No. 20 Tahun 2023, menegaskan bahwa peran dan tanggung jawab ASN dalam menjalankan fungsi-fungsi kunci dalam mendukung pemerintahan. Sejalan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, mereka bertanggung jawab untuk menerapkan kebijakan yang ditetapkan oleh PPK. Selain itu, sebagai pelayan publik, ASN diharapkan memberikan layanan masyarakat yang berkualitas tinggi dan profesional. Selain itu, mereka berfungsi sebagai perekat dan pemersatu bangsa, membantu memperkuat persatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia. ASN harus bebas dari intervensi politik dan bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme dalam menjalankan peran dan tanggung jawabnya.

Pasal 13 dalam Undang-Undang No. 20 Tahun 2023 mengidentifikasi dua kategori jabatan dalam struktur ASN, yaitu Jabatan Manajerial dan Jabatan Non-manajerial. Jabatan Manajerial berisikan Jabatan Pimpinan Tinggi (JPT) yang merupakan strata jabatan tertinggi dalam hierarki ASN, yang terbagi menjadi tiga tingkatan: utama, madya, dan pratama. Mereka memiliki tanggung jawab utama dalam mengelola, memotivasi, dan mendukung pengembangan Pegawai ASN serta mengelola sumber daya dan membuat keputusan sesuai dengan tingkatannya untuk mencapai tujuan organisasi. Jabatan Non-manajerial terbagi menjadi dua jenis yaitu Jabatan Fungsional dan Jabatan Pelaksana. Jabatan Fungsional memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan dan menjalankan tugas sesuai dengan keahlian atau keterampilan spesifik yang dimiliki. Di sisi lain, Jabatan Pelaksana bertugas memberikan pelayanan dan melaksanakan pekerjaan yang cenderung bersifat rutin dan sederhana.

Teori Manajemen Performa

Performance Management atau Manajemen Performa dapat didefinisikan sebagai integrasi tujuan, proses pengelolaan kinerja, dan pengembangan dalam suatu sistem yang khas, dengan fokus utama pada memastikan bahwa kinerja karyawan secara efektif mendukung tujuan strategis organisasi (Rahardja, 2018). Sementara itu menurut Armstrong (2004) manajemen performa merupakan alat untuk mencapai hasil yang lebih optimal dari organisasi, tim, dan individu dengan cara memahami dan mengatur kinerja dalam suatu kerangka yang mencakup tujuan, standar, dan kriteria atribut yang telah disetujui bersama.

Menurut *US Office of Personnel Management*, manajemen performa memiliki 5 siklus perputaran yang melibatkan 1) *Planning*, merujuk pada proses menetapkan standar kinerja dan sasaran bagi baik kelompok maupun individu dalam rangka mengarahkan upaya mereka menuju pencapaian tujuan organisasi. 2) *Monitoring* adalah upaya berkelanjutan untuk mengukur kinerja dan memberikan umpan balik berkelanjutan kepada karyawan dan kelompok kerja terkait, mengenai kemajuan mereka dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. 3) *Developing*, diartikan sebagai peningkatan kapasitas kinerja individu melalui serangkaian tindakan seperti pelatihan, pemberian tugas yang memperkenalkan keterampilan baru atau tanggung jawab yang lebih tinggi, serta perbaikan proses kerja. 4) *Rating* mencakup evaluasi kinerja karyawan atau kelompok berdasarkan elemen dan standar yang tercantum dalam rencana kinerja karyawan. 5) *Rewarding*, mengacu pada pemberian insentif dan pengakuan kepada karyawan, baik secara individu maupun sebagai bagian dari kelompok, sebagai bentuk apresiasi terhadap kinerja yang telah dicapai.



Sumber: U.S Office of Personnel Management

Manajemen kinerja merupakan proses penting dalam organisasi yang bertujuan untuk mengoptimalkan kinerja individu dan tim agar selaras dengan tujuan organisasi secara keseluruhan. Proses ini melibatkan perencanaan, pengukuran, pemantauan, evaluasi, dan pengembangan kinerja secara berkelanjutan, sehingga setiap anggota organisasi dapat memahami ekspektasi yang diharapkan dari mereka dan memberikan kontribusi efektif serta produktif. Maka dari itu, manajemen kinerja tidak hanya meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, tetapi juga mempromosikan pertumbuhan dan pengembangan profesional individu, serta memastikan bahwa organisasi bergerak maju menuju pencapaian tujuan strategisnya (Nursam, 2017).

Teori *e-government*

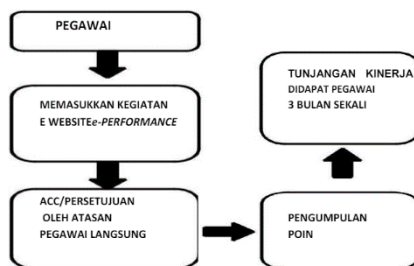
Konsep *e-government* mengedepankan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan layanan publik dengan tujuan meningkatkan efisiensi pelayanan dan administrasi publik. Melalui integrasi alur kerja dan proses serta ekspansi saluran komunikasi, *e-government* bertujuan untuk melibatkan dan memberdayakan warga dalam proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kepentingan publik (UN, 2014). Dalam implementasinya, *e-government* mencakup tiga jenis interaksi elektronik: dari pemerintah ke pemerintah, dari pemerintah ke bisnis, dan dari pemerintah ke warga. Lebih lanjut, kerangka konseptual dari interaksi pemerintah ke warga terdiri dari empat dimensi utama yang secara langsung mempengaruhi efisiensi layanan *e-government*: ketersediaan layanan *online*, komunikasi, infrastruktur, dan kemampuan manusia.

Pengembangan *e-government* membutuhkan pergeseran paradigma dari sudut pandang klasik di mana masyarakat dilihat sebagai penerima layanan menjadi satu di mana masyarakat diposisikan sebagai mitra dalam proses administrasi dan pengambilan keputusan yang diharapkan untuk sejalan dengan kepentingan publik (Anshari dan Lim, 2017). Oleh karena itu, sebuah inisiatif *e-government* harus menyediakan proses, instrumen, dan strategi yang memungkinkan manajemen kolaborasi publik dan kemitraan jangka panjang dengan masyarakat dalam tata kelola dan penyelenggaraan pelayanan publik.

e-government juga memungkinkan pemberdayaan warga melalui penggunaan teknologi. Pemberdayaan tersebut mengacu pada proses interaktif dan personal di mana munculnya kekuatan difasilitasi oleh hubungan yang peduli. Dengan pemberdayaan, warga diharapkan dapat mengambil peran aktif dalam pengambilan keputusan yang memengaruhi kehidupan mereka sendiri dan kepentingan publik secara umum. Namun, pemberdayaan dalam konteks *e-government* juga menghadapi berbagai tantangan, termasuk isu privasi dan keamanan, biaya implementasi yang tinggi, dan masalah interoperabilitas.

Konsep *e-Performance*

e-Performance merupakan sistem informasi manajemen kinerja yang digunakan untuk menilai dan memonitor kinerja pegawai dengan objektif, terukur, akuntabel, partisipatif, dan transparan (<https://ePerformance.surabaya.go.id/2021/>). (1) Objektif merupakan penilaian pencapaian kinerja tanpa dipengaruhi oleh sudut pandang subjektif dari aktor penilai, (2) Terukur merupakan penilaian prestasi kinerja pegawai yang dapat diukur dengan kualitatif maupun kuantitatif, (3) Akuntabel merupakan keseluruhan hasil penilaian kinerja menjadi aspek yang dapat dipertanggungjawabkan kepada pejabat maupun masyarakat, (5) Partisipatif merupakan keseluruhan partisipasi aktif pihak-pihak yang terlibat, dan (6) Transparan merupakan keterbukaan hasil penilaian kinerja. Tujuan diadakannya *e-Performance* adalah untuk meningkatkan motivasi pegawai dengan standar kinerja yang jelas dan detail. Imbalan yang diberikan juga sesuai dengan level kesulitan kegiatan yang dilakukan. Tentunya, penilaiannya memiliki bobot yang berbeda-beda.



Sumber: Anshori 2018

e-Performance juga dirancang sebagai pedoman dalam menentukan besaran uang kinerja pegawai, sehingga dalam konteks ini Pemerintah Surabaya mampu mewujudkan manajemen pegawai berdasarkan karir Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan prestasi kinerja (Peraturan Walikota No 7 tahun 2017). Uang kinerja yang diberikan kepada pegawai berdasarkan pada tiga penilaian, yaitu tes kompetensi, penyerapan anggaran kegiatan, dan kegiatan yang sudah dilaksanakan. Akhirnya, ketiga aspek tersebut akan diakumulasi setiap tiga bulan sekali. Melalui *e-Performance* para pegawai juga berkesempatan mendapatkan Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) yang didasarkan pada 3 aspek penilaian seperti : kedisiplinan, hasil kerja, dan absensi yang diisi setiap hari. Dalam penilaian *e-Performance*, juga terdapat penilaian yang dilakukan secara individu (NKI). Oleh karena itu, masing-masing pegawai di lingkungan instansi wajib mengisi rincian kegiatan yang sudah

dikerjakan kedalam sistem E-Performance itu sendiri. Hal ini dilakukan oleh masing-masing pegawai dengan maksimal penginputan 15 hari setelah pekerjaan tersebut dilaksanakan.

e-Performance hadir sebagai pusat kontrol pegawai, karena dengan diterapkannya *e-Performance* mampu melihat dengan jelas mana pegawai yang serius dan tidak serius dalam bekerja. Tingkat kapasitas masing-masing pegawai juga terakumulasi di dalam sistem, sehingga hal ini mampu untuk meningkatkan kinerja pegawai secara optimal.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Regulasi dan Kebijakan Terkait *e-Performance* di Pemkot Surabaya

Menurut Ruky (2001: 7), salah satu faktor yang secara signifikan mempengaruhi tingkat pencapaian kinerja organisasi adalah teknologi, yang mencakup peralatan kerja dan metode kerja yang digunakan untuk menghasilkan produk atau jasa. Teknologi yang lebih canggih dan berkualitas tinggi cenderung meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Dalam upaya meningkatkan kinerja aparatur sipil negara (ASN), Pemerintah Kota Surabaya telah mengimplementasikan sistem *e-Performance*, yang diatur melalui serangkaian regulasi dan kebijakan. Tujuan utama dari penerapan sistem ini adalah untuk mengoptimalkan efisiensi dan efektivitas kerja pegawai pemerintahan, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam layanan publik. Peraturan Walikota Surabaya No. 83 Tahun 2012, yang kemudian diperbaharui dengan No. 60 Tahun 2013 merupakan landasan hukum utama yang mengatur tentang sistem *e-Performance* ini. Regulasi ini memberikan pedoman teknis mengenai pemberian uang kinerja ASN, yang dimaksudkan untuk mendorong peningkatan produktivitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Regulasi ini secara khusus mengatur penerapan teknologi informasi dalam sistem manajemen kinerja pegawai, menekankan pada automasi, transparansi, dan akuntabilitas proses evaluasi kinerja. Peraturan tersebut bukan hanya mereformasi cara kerja tradisional tetapi juga memperkenalkan struktur insentif yang berbasis prestasi, dimana insentif tersebut dirancang untuk meningkatkan motivasi pegawai serta mengarahkan mereka untuk mencapai target yang lebih tinggi. Sistem berbasis TIK yang diimplementasikan memungkinkan evaluasi kinerja yang dapat diakses secara real-time, menyediakan data yang akurat dan terpercaya untuk pengambilan keputusan strategis. Selain itu, sistem ini juga membantu dalam mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan pegawai, memastikan bahwa upaya peningkatan kompetensi dapat dilakukan secara tepat dan efektif.

Penerapan *e-Performance* di lingkungan kerja Pemerintah Kota Surabaya memaksa para pegawai dengan cara mewajibkan setiap pegawai untuk menginputkan hasil dari pekerjaan yang dilakukan setiap harinya dengan memasukkan update data, input aktivitas. Inputan yang dilakukan oleh masing-masing pegawai selanjutnya akan dikonfirmasi oleh atasan langsung sebagai penanggung jawab dari pegawai tersebut untuk dinilai dan menghasilkan informasi melalui *e-Performance* mengenai layak atau tidaknya penerimaan serta seberapa besar tunjangan yang patut diterima oleh masing-masing PNS. Selain penilaian melalui sistem *e-Performance* adapun penilaian kompetensi. Perbandingan nilai atau skor akhir antara *e-Performance* dan tes kompetensi adalah 80% : 20%. Penerapan

aplikasi ini bertujuan untuk menjadikan PNS lebih giat bekerja demi meningkatkan kinerja manajemen di Pemerintah Kota Surabaya

Integrasi teknologi dalam manajemen kinerja, seperti yang diterapkan di Pemkot Surabaya, dapat mempercepat proses birokrasi, meningkatkan akurasi data, dan mendukung pengambilan keputusan yang lebih efektif. Dengan regulasi yang komprehensif dan sistem yang terintegrasi, Pemkot Surabaya berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan publik dan efisiensi birokrasi, sejalan dengan visi menjadi kota yang inovatif dan kompetitif di era digital (Wibowo. 2016).

B. Implementasi *e-Performance* dalam manajemen performa di Pemkot Surabaya

Implementasi *e-Performance* dalam manajemen kinerja di Pemerintah Kota Surabaya merupakan langkah penting dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam evaluasi kinerja pegawai. Dalam konteks ini, sistem *e-Performance* memungkinkan atasan untuk memantau kinerja pegawai secara lebih efektif. Dukungan pemerintah, seperti yang tercantum dalam Inpres nomor 3 Tahun 2003, Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011, dan Peraturan Walikota No. 13 Tahun 2019, menunjukkan komitmen yang kuat dari Pemerintah Kota Surabaya dalam mewujudkan implementasi *e-Performance*. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi, seperti kurangnya pemahaman pegawai terkait sistem E-Performance dan kendala terkait infrastruktur teknologi informasi (Febriani, 2021).

Dari segi kapasitas, ketersediaan SDM yang terampil dalam mengoperasikan sistem *E-Performance* menjadi kunci keberhasilan. Adanya administrator *e-Performance* di setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) menunjukkan upaya untuk memastikan sistem ini berjalan dengan baik. Meskipun demikian, masih ditemukan pegawai yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem ini, serta rendahnya kemampuan adaptasi dan kesadaran pegawai. Dari aspek finansial, alokasi anggaran sebesar 2,7 Triliun untuk belanja pegawai menunjukkan komitmen keuangan yang kuat dari Pemerintah Kota Surabaya dalam mendukung implementasi *e-Performance*. Nilai dari implementasi *e-Performance* terutama dirasakan oleh pemerintah dan pegawai sendiri, sedangkan manfaatnya bagi masyarakat masih perlu ditingkatkan. Meskipun demikian, meningkatnya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah melalui sistem ini dapat dirasakan oleh masyarakat.

Implementasi *e-Performance* ini juga dapat terkait dengan kelima siklus elemen manajemen kinerja, yakni perencanaan, pemantauan, pengembangan, penilaian, dan pemberian penghargaan. Dalam tahap perencanaan, sistem *e-Performance* memungkinkan perumusan tujuan dan target kinerja yang jelas bagi setiap pegawai, dengan atasan merancang rencana kerja spesifik dan terukur. Selanjutnya, melalui *e-Performance*, monitoring kinerja pegawai dapat dilakukan secara *real-time*, memungkinkan intervensi cepat jika diperlukan untuk memastikan tujuan tercapai. Sistem ini juga berperan dalam pengembangan pegawai dengan atasan dapat mengidentifikasi area pengembangan dan merancang program pelatihan yang sesuai. Proses penilaian kinerja menjadi lebih objektif dan terukur melalui *e-Performance*, mengurangi bias dan meningkatkan keadilan. Terakhir,

sistem ini memfasilitasi pemberian *reward* yang sesuai dengan capaian kinerja pegawai, berdasarkan data yang terdokumentasi dengan baik, sehingga pemberian *reward* dapat dilakukan secara objektif dan transparan.

C. Dampak Implementasi *e-Performance* terhadap performa ASN di Pemkot Surabaya

Implementasi *E-Performance* di Pemerintah Kota Surabaya telah membawa dampak yang signifikan terhadap kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN). Langkah-langkah yang diambil oleh pemerintah, seperti pembuatan kebijakan dan regulasi yang kuat serta intensifikasi sosialisasi, memberikan landasan yang kokoh bagi pelaksanaan program ini (Febriani, 2021). Selain itu, adanya dukungan infrastruktur teknologi informasi, seperti server dan komputer, juga memperkuat efisiensi pelaksanaan *e-Performance*.

Namun, kendati telah ada langkah yang kuat, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi. Salah satunya adalah keterbatasan sarana dan prasarana teknologi informasi yang dapat mempengaruhi kualitas pelaksanaan program (Febriani, 2021). Terdapat juga tantangan terkait pemahaman dan kemampuan adaptasi pegawai terhadap sistem baru ini, yang menunjukkan perlunya lebih banyak dukungan dalam pengembangan kapasitas pegawai.

Dalam mengatasi tantangan tersebut, ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas menjadi kunci. Keberadaan administrator *e-Performance* di setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) menunjukkan upaya dalam meningkatkan pengelolaan sistem secara efektif (Dewi, 2021). Selain itu, peningkatan anggaran yang dialokasikan untuk belanja pegawai menunjukkan komitmen pemerintah dalam memperbaiki kualitas kinerja ASN.

Meskipun masih ada ruang untuk perbaikan, dampak positif dari implementasi *e-Performance* sudah mulai terasa. Penggunaan sistem ini telah membawa perubahan yang signifikan dalam meningkatkan kinerja ASN di Pemerintah Kota Surabaya. Dengan terus melakukan pembenahan dan peningkatan, diharapkan program *e-Performance* ini akan semakin efektif dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui peningkatan performa ASN.

D. Tantangan Penerapan *e-Performance* manajemen performa ASN di Pemkot Surabaya

Permasalahan baik dalam konteks internal dan eksternal menjadi faktor penghambat dalam sistem penerapan *e-Performance* di Pemerintah Kota Surabaya. Tantangan penerapannya adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya pemahaman pegawai terkait sistem *e-Performance*

Beradaptasi menjadi kunci keberhasilan penerapan *e-Performance* di Pemkot Surabaya. Namun, kondisi usia pegawai di instansi terkait terbilang cukup variatif tentunya hal ini menjadi tantangan tersendiri. Keterbatasan pemahaman pegawai berdampak pada kepuasan kinerja dan adaptabilitas pegawai sebagai pengukur utama efektivitas pengimplementasian program *e-Performance* di Pemkot Surabaya.

2. Kesadaran pegawai yang rendah

Menurut Anshori: 2018, masih kurangnya kesadaran pegawai untuk otomatis mengisi sistem tersebut. Banyak pegawai yang malas atau lupa dalam menginput pekerjaan yang sudah dilakukannya secara pribadi. Sehingga untuk meminimalisir adanya hal tersebut, penting dilakukannya dorongan secara berkesinambungan dari pimpinan terkait.

3. Error sistem *e-Performance*

Sistem *E-Performance* kerap kali mengalami error saat jam sibuk bekerja. Tentunya, ketidakberfungsian sistem ini juga dapat mengganggu pegawai yang akan memasukkan pekerjaan ke dalam sistem tersebut.

4. Kurangnya sarana dan prasarana

Menurut administrator sistem *e-Performance* Surabaya, terdapat beberapa instansi daerah di Surabaya yang tidak memiliki ketersediaan komputer dan ruangan khusus untuk pengimplementasian *e-Performance* tersebut. Tentunya, hal ini akan menghambat kinerja dari pegawai di Pemkot Surabaya dalam mengimplementasikan *e-Performance*.

KESIMPULAN

Implementasi *e-Performance* di Pemerintah Kota Surabaya telah menciptakan landasan untuk transformasi manajemen performa ASN yang lebih efektif dan transparan, sejalan dengan kebutuhan era digital saat ini. Langkah-langkah yang telah diambil menunjukkan kemajuan signifikan dalam mengatasi tantangan administratif dan birokrasi yang ada, meningkatkan keterlibatan pegawai dan meningkatkan kualitas layanan publik. *e-Performance* telah berperan tidak hanya dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional, tetapi juga dalam memperkuat akuntabilitas dan responsivitas pegawai terhadap kebutuhan masyarakat. Meskipun telah terjadi peningkatan dalam beberapa aspek, studi ini juga mengidentifikasi berbagai hambatan yang masih perlu diatasi. Kendala seperti kurangnya pemahaman pegawai terhadap sistem, rendahnya kesadaran untuk mengisi data secara berkala, serta masalah teknis dan kekurangan infrastruktur, menunjukkan bahwa perlu ada peningkatan berkelanjutan dalam pengelolaan dan implementasi sistem *e-Performance*. Oleh karena itu, terdapat kebutuhan yang mendesak untuk melanjutkan pendidikan dan pelatihan pegawai, serta investasi dalam teknologi yang mendukung, agar potensi penuh dari sistem *e-Performance* dapat diwujudkan sepenuhnya. *e-Performance* telah berperan penting dalam meningkatkan manajemen performa di Pemerintah Kota Surabaya, tetapi keberhasilannya dalam jangka panjang akan sangat tergantung pada kemampuan adaptasi pegawai, dukungan infrastruktur, dan perbaikan berkelanjutan dalam respons terhadap kebutuhan dan hambatan operasional. Sistem ini menawarkan sebuah model yang bisa ditiru untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik melalui teknologi informasi, tetapi hanya dengan komitmen yang kuat dari semua pihak terkait, hasil yang diinginkan dapat sepenuhnya terwujud.

SARAN

Melalui penelitian ini, beberapa rekomendasi penting dapat diajukan untuk mendukung keberhasilan implementasi *e-Performance* dalam meningkatkan manajemen performa Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kota Surabaya. Pertama, Pemerintah Kota Surabaya perlu meningkatkan upaya dalam membangun kapasitas dan kesadaran pegawai

terkait sistem e-Performance. Hal ini dapat dilakukan melalui program pelatihan dan sosialisasi yang berkelanjutan, serta penerapan insentif atau sanksi yang tepat untuk mendorong partisipasi aktif pegawai. Pemahaman yang mendalam tentang manfaat dan mekanisme sistem ini akan membantu meningkatkan penerimaan dan keterlibatan pegawai, yang merupakan faktor kunci keberhasilan program.

Selanjutnya, investasi dalam infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang memadai juga sangat penting. Pemerintah Kota Surabaya perlu memastikan bahwa setiap instansi pemerintah memiliki akses yang memadai terhadap perangkat keras dan perangkat lunak yang dibutuhkan untuk mengoperasikan sistem e-Performance secara efektif. Selain itu, peningkatan kapasitas dan keandalan sistem juga perlu diupayakan untuk mengatasi masalah teknis seperti error atau lambatnya kinerja sistem selama jam sibuk.

Terakhir, Pemerintah Kota Surabaya penting untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap sistem e-Performance. Hal ini dapat dilakukan dengan melibatkan masukan dari para pemangku kepentingan, termasuk pegawai dan masyarakat, untuk mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan atau penyesuaian. Dengan demikian, sistem e-Performance dapat terus berkembang dan beradaptasi dengan kebutuhan dan tantangan yang muncul, sehingga dapat menjadi alat yang efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad S. Ruky. (2002). *Sistem Manajemen Kinerja (performance management system) Panduan Praktis untuk Merancang dan Meraih Kinerja Prima* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Anshari, M. and Lim, S.A. (2017), "E-government with big data enabled through smartphone for public services: possibilities and challenges", *International Journal of Public Administration*, Vol. 40 No. 13, pp. 1143-1158.
- Anshori, Teresa Irminda Nangameka & Ahmad Ridho. 2018. "EFEKTIVITAS SISTEM E-PERFORMANCE DALAM MENUNJANG KINERJA PEGAWAI DI KECAMATAN GUNUNGANYAR KOTA SURABAYA PROVINSI JAWA TIMUR Teresa." *Institut Pemerintahan Dalam Negeri* 6:171-94.
- Armstrong, Michael. 2004. *Performance Management*. Yogyakarta: Tugu Publisher
- Bashar, M. R., Rezaul, K. M., & Grout, V. (2011). E-government Vs. ordinary bureaucratic government: A comparative study. *Proceedings of the 4th International Conference on Internet Technologies and Applications*, ITA 11, 488-499.
- Dewi, P. P., & Efrianti, K. (2022, August). THE EFFECTIVENESS OF IMPLEMENTING THE E-PERFORMANCE PROGRAM IN IMPROVING THE PERFORMANCE OF ASN EMPLOYEES IN THE CITY OF SURABAYA. *In International Conference On Economics Business Management And Accounting (ICOEMA)* (Vol. 1, pp. 969-976).
- ePerformance | Sistem Informasi Manajemen Kinerja Pegawai Pemerintah Kota Surabaya*. (n.d.). *ePerformance | Sistem Informasi Manajemen Kinerja Pegawai Pemerintah Kota Surabaya*. Retrieved May 13, 2024, from <https://eperformance.surabaya.go.id/2022/>

El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat

Vol 4 No 5 (2024) 1937 - 1947 P-ISSN 2746-9794 E-ISSN 2747-2736

DOI: 10.47467/elmujtama.v4i5.2674

- Erhan, N., Hermawan, R., & Ohta, H. (2017). Evaluation of E-Government Implementation in Indonesian Local Government (Case Study of the Implementation of Electronic Monitoring and Evaluation in Balangan Local Government). *Journal of Public Administration Studies*, 1(4), 9–15.
- Febriani, A. L., & Prabawati, I. (2021). Penerapan E-PERFORMANCE Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Kota Surabaya. *Publika*, 13-24.
- Hidayah, N. (2018). The Effect of Human Resource Competence and the Use of Information Technology on the Effectiveness of Accrual Accounting Implementation (Survey on : Regional Work Unit of Banten , Indonesia). *Research Journal of Finance and Accounting*, 9(10), 52–62.
- Nursam, N. (2017). Manajemen Kinerja. *KELOLA*, Vol 2(No 2), 168-70.
- Oktaviani, T., & Nailufar, N. N. (2023, November 17). *Jenis Jabatan ASN Sesuai Undang-Undang*. KOMPAS.com. Retrieved May 13, 2024, from <https://nasional.kompas.com/read/2023/11/17/01150091/jenis-jabatan-asn-sesuai-undang-undang>
- Performance Management Cycle*. (n.d.). OPM. Retrieved May 13, 2024, from <https://www.opm.gov/policy-data-oversight/performance-management/performance-management-cycle/#url=Overview>
- Rahardja, W. P., Talim, M. B., & Purnomo, A. K. (2018, November). *Bagaimana Merancang Sistem Manajemen Kinerja?*, 18, 8.
- Sulistiani, I. (2024, January 9). *Apa Itu ASN? Ini Pengertian, Fungsi, Tugas, Jenis, Gaji, Hak dan Kewajiban*. Detik.com. Retrieved May 13, 2024, from <https://www.detik.com/jogja/berita/d-7132803/apa-itu-asn-ini-pengertian-fungsi-tugas-jenis-gaji-hak-dan-kewajiban>
- Teguh Hidayat Iskandar Alam, "Pengaruh Penerapan E-Performance terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Sekretariat Daerah Kota Surabaya", *Jurnal Insect*, Vol. I, No. 1, Oktober 2015.
- UN (2014), *United Nations E-Government Survey 2014*, available at: http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf
- Wibowo. (2016; © 2007, Wibowo). *Manajemen kinerja / Prof. Dr. Wibowo, S.E., M.Phil.* Jakarta : Rajawali Pers.