

**ANALISIS IMPLEMENTASI TEKNOLOGI DALAM PELAYANAN  
PUBLIK DI BIDANG MUTU PENDIDIKAN DISPENSIKKBUD SIDOARJO**  
**ANALYSIS OF TECHNOLOGY IMPLEMENTATION IN PUBLIC  
SERVICES IN THE FIELD OF EDUCATION QUALITY AT THE SIDOARJO  
DISPENSIKKBUD**

**Dina Nur Amelia<sup>1\*</sup>, Ilham<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Email: dinanuramelia6@gmail.com

**ABSTRACT**

*The application of information technology in public services is a strategic step in improving the efficiency and quality of services, including in the education sector. The Education and Culture Office of Sidoarjo Regency has implemented technology through APE MUDIK (Aplikasi Pelayanan Mutu Pendidikan), which is used internally by employees to support administrative services in the field of education quality. This study uses a qualitative descriptive approach to analyze how this technology is implemented and how it impacts the service process. Data collection techniques are carried out through interviews and observations of employees and interns involved in system operations. The results of the study indicate that APE MUDIK contributes to increasing employee work effectiveness and neatness of data management. However, this system cannot be used directly by the community and still faces technical obstacles such as network disruptions. From a Socio Informatics perspective, the use of APE MUDIK has changed work patterns and social interactions in the education bureaucracy environment.*

**Keywords:** *implementation of technology, socio informatics, public service*

**ABSTRAK**

Penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik merupakan langkah strategis dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan, termasuk di sektor pendidikan. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidoarjo telah mengimplementasikan teknologi melalui APE MUDIK (Aplikasi Pelayanan Mutu Pendidikan) yang digunakan secara internal oleh pegawai untuk mendukung pelayanan administrasi di bidang mutu pendidikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis bagaimana teknologi ini diimplementasikan dan bagaimana dampaknya terhadap proses pelayanan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan observasi terhadap pegawai dan intern yang terlibat dalam operasional sistem. Hasil penelitian menunjukkan bahwa APE MUDIK memberikan kontribusi terhadap peningkatan efektivitas kerja pegawai dan kerapian pengelolaan data. Namun, sistem ini belum dapat digunakan secara langsung oleh masyarakat dan masih menghadapi kendala teknis seperti gangguan jaringan. Dari perspektif Sosio Informatika, penggunaan APE MUDIK telah mengubah pola kerja dan interaksi sosial di lingkungan birokrasi pendidikan.

**Kata kunci:** *implementasi teknologi, sosioinformatika, pelayanan public*

## **INTRODUCTION**

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam aspek pelayanan publik. Digitalisasi layanan menjadi suatu kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan (Febryan et al., 2015). Salah satu sektor yang mengalami transformasi digital adalah bidang pendidikan, khususnya dalam layanan administratif di instansi pemerintah (Mulyono et al., 2025).

Dalam konteks Socio Informatics, digitalisasi layanan publik tidak hanya berfokus pada penerapan teknologi semata, tetapi juga pada dampaknya terhadap pegawai pemerintahan dan masyarakat serta interaksi sosial yang terbentuk (Prakoso et al., 2025). Teknologi yang diterapkan dalam sistem pelayanan publik harus mampu mempercepat proses administrasi, meningkatkan akurasi data, serta mempermudah pegawai dalam menjalankan tugasnya (Deha, 2024).

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Dispendikbud) Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu lembaga yang telah mengadopsi teknologi informasi untuk meningkatkan mutu pelayanan pendidikan. Salah satu inovasi yang diterapkan adalah penggunaan Aplikasi Pelayanan Mutu Pendidikan (APE MUDIK). Yaitu sebuah sistem internal digital yang dikembangkan untuk membantu pegawai dalam mempercepat pembuatan surat mutasi siswa serta menginput data legalisir (Amrullah, 2022). Sistem ini mencerminkan upaya digitalisasi administrative pendidikan yang juga terjadi di berbagai daerah di Indonesia.

Namun, implementasi teknologi dalam pelayanan publik tidak selalu berjalan tanpa tantangan. Berbagai faktor seperti kesiapan sumber daya manusia dalam memahami sistem serta efektivitas integrasi sistem dengan prosedur manual yang masih

dijalankan menjadi aspek penting yang perlu dianalisis (Widhiastono, 2022). Dalam perspektif Socio Informatics, penting untuk memahami bagaimana pegawai beradaptasi dengan sistem ini, serta bagaimana teknologi dapat memperbaiki pola kerja mereka dalam memberikan layanan kepada masyarakat (Andry & Sawir, 2024).

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi teknologi dalam pelayanan publik di bidang mutu pendidikan di Dispendikbud Sidoarjo. Selain itu, penelitian ini akan mengidentifikasi dampak serta kendala yang dihadapi dalam penggunaan APE MUDIK. Dengan adanya penelitian ini diharapkan implementasi teknologi dalam pelayanan publik dapat terus berkembang dan dapat memberikan manfaat optimal dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan di Kabupaten Sidoarjo.

## **METHOD**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis implementasi teknologi dalam pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Dispendikbud) Kabupaten Sidoarjo, khususnya di bidang mutu pendidikan melalui penggunaan APE MUDIK. Metode ini dipilih karena memungkinkan eksplorasi mendalam mengenai penerapan sistem digital dalam administrasi pendidikan dan dampaknya terhadap efisiensi kerja pegawai (Zein et al., 2024).

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memahami fenomena implementasi teknologi dalam pelayanan publik secara sistematis. Fokus utama penelitian ini adalah bagaimana pegawai menggunakan APE MUDIK dalam proses mutasi siswa, legalisir ijazah, dan perbaikan dokumen pendidikan, serta tantangan yang dihadapi dalam penerapannya. Pendekatan ini telah banyak digunakan dalam studi-studi sebelumnya tentang transformasi digital di

lingkungan pemerintahan daerah (Efendi et al., 2022).

Untuk memperoleh data yang komprehensif, penelitian ini menggunakan dua teknik utama, yaitu wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan terhadap pegawai yang bertanggung jawab atas input dan pengelolaan data di APE MUDIK, serta mahasiswa magang yang turut terlibat dalam proses tersebut. Wawancara ini bertujuan untuk memahami manfaat, kendala, dan efektivitas sistem dalam mendukung layanan administratif (Kristian et al., 2024). Sedangkan observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung bagaimana pegawai menggunakan APE MUDIK dalam aktivitas pelayanan di bidang mutu pendidikan. Observasi ini bertujuan untuk memahami pola kerja serta efektivitas sistem dalam operasional sehari-hari (Adila & Rodiyah, 2024).

Data kemudian dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dengan tiga tahapan. Tahapan pertama yaitu menyeleksi dan menyederhanakan data dari hasil wawancara dan observasi agar lebih fokus pada aspek penting terkait implementasi APE MUDIK. Kedua, menyajikan data dalam bentuk narasi deskriptif untuk menggambarkan bagaimana pegawai menggunakan APE MUDIK dalam layanan administratif. Terakhir, menganalisis pola temuan, menyusun kesimpulan mengenai efektivitas sistem, serta memberikan rekomendasi untuk optimalisasi teknologi dalam pelayanan publik (Febryan et al., 2015).

## **RESULT AND DISCUSSION**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan di bidang Mutu Pelayanan Pendidikan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidoarjo, diketahui bahwa APE MUDIK (Aplikasi Pelayanan Mutu Pendidikan) digunakan sebagai alat bantu internal dalam mengelola layanan administrasi seperti mutasi siswa keluar dan masuk, serta legalisir ijazah. Aplikasi ini belum

diakses langsung oleh masyarakat, melainkan digunakan oleh pegawai untuk menginput data setelah masyarakat menyerahkan berkas secara langsung ke kantor dinas.



**Figure 1. Tampilan Halaman Login APE MUDIK**



**Figure 2. Halaman Dashboard APE MUDIK**

Penggunaan APE MUDIK memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi kerja. APE MUDIK membantu mempercepat proses input data dan pencatatan layanan. Proses pembuatan surat menjadi lebih cepat karena data sudah terstruktur di dalam sistem dan bisa langsung dicetak. Proses pencarian data historis juga menjadi lebih mudah karena sistem menyediakan arsip digital layanan yang telah dilakukan. Pegawai merasa terbantu karena sistem mempermudah pencatatan dan

penyimpanan data.

Namun demikian, terdapat kendala dalam implementasinya, yaitu gangguan jaringan pada sistem kadang menghambat proses pelayanan. Selain itu, karena sistem ini bersifat internal, masyarakat tetap perlu datang langsung ke kantor dinas untuk menyerahkan dokumen, sehingga digitalisasi belum sepenuhnya menjangkau masyarakat secara langsung.

Observasi selama proses magang juga menunjukkan bahwa penggunaan APE MUDIK mengubah pola kerja pegawai menjadi lebih tertib dan sistematis. Data yang diinput oleh pegawai menjadi acuan dalam menerbitkan dokumen layanan, sehingga ketelitian sangat diperlukan. Mahasiswa magang yang turut membantu proses input data juga merasakan bahwa sistem ini sangat membantu, karena proses layanan dapat dilakukan secara lebih cepat dan tidak berulang-ulang seperti pada sistem manual.

Dalam konteks socio informatics, implementasi APE MUDIK menunjukkan adanya transformasi sosial dalam birokrasi pelayanan publik, di mana teknologi digunakan untuk meningkatkan kinerja, transparansi, dan akuntabilitas internal. Meskipun belum memberikan akses langsung ke masyarakat, penggunaan sistem ini telah menjadi langkah awal menuju digitalisasi layanan publik yang lebih matang. Perubahan interaksi sosial antarpegawai, pola kerja yang lebih terdokumentasi, serta adaptasi pegawai terhadap penggunaan sistem merupakan aspek penting dalam menilai keberhasilan adopsi teknologi ini.

## CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa implementasi APE MUDIK di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidoarjo, khususnya di bidang Mutu

Pelayanan Pendidikan, memberikan dampak positif terhadap efisiensi dan ketertiban dalam pelayanan administratif. Sistem ini membantu mempercepat proses input data, penyusunan dokumen, serta pencarian arsip layanan. Namun demikian, sistem ini masih memiliki keterbatasan karena bersifat internal dan belum dapat diakses secara langsung oleh masyarakat. Dari perspektif Socio Informatics, implementasi APE MUDIK telah mengubah pola kerja dan interaksi sosial antarpegawai menjadi lebih sistematis dan terstruktur, menandakan adanya transformasi digital dalam birokrasi publik. Dengan demikian, APE MUDIK merupakan langkah awal yang baik dalam digitalisasi pelayanan publik. Untuk ke depan, perlu dikembangkan sistem yang lebih terintegrasi dan berorientasi langsung kepada masyarakat guna menciptakan pelayanan pendidikan yang lebih inklusif, efisien, dan transparan.

## REFERENCES

- Adila, S., & Rodiyah, I. (2024). *Memajukan Pendidikan Melalui Program Digitalisasi yang Efektif di Indonesia*. 1(5), 1–16.
- Amrullah, M. (2022). *Implementasi Penggunaan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Meningkatkan Layanan Administrasi di Smk Negeri 2 Wajo*.
- Andry, & Sawir, M. (2024). *Membangun Budaya Pelayanan Publik yang Ramah : Implementasi Teknologi Digital dalam Birokrasi Pemerintahan*. 6(2), 216–228.
- Deha, D. (2024). *Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi Administrasi Pada Perguruan Tinggi*. 10(2), 1–10.
- Efendi, K., Handayani, T. N., & Rifai, M. (2022). *Model Inovasi Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah*. 1.
- Febryan, D., Erviantono, T., & Winaya, I. K. (2015). *Implementasi Pelayanan Publik*

- Berbasis Teknologi Informasi ( Studi Kasus Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Kota Bogor).* 1–9.
- Kristian, I., Harky, R. N., & Ristala, H. (2024). *Peran E-Government Dalam Meningkatkan Transparansi Publik Di Indonesia (Studi Kasus Pada Pemerintah Kabupaten Bandung.* 7(2), 252–263.
- Mulyono, Haryati, T., & Wuryandini, E. (2025). *Digitalisasi Pendidikan: Peluang dan Tantangan dalam Peningkatan Kualitas di SMK PSM Randublatung.* 5, 470–475.
- Prakoso, M. A., Aji, S. W., Ryandana, A., Febrian, R., Widit, R., & Tengah, J. (2025). *Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik : Analisis Implementasi Aplikasi PRO Denpasar Sebagai Model E-Government di Indonesia.* 6(1), 255–270.
- Widhiastono, R. (2022). *Kesiapan Transformasi Digital Terhadap Sumber Daya Manusia pada Organisasi Perangkat Daerah ( OPD ).* 4(4).
- Zein, M. H. M., Prasutra, D. F., & Septiani, S. (2024). *Implementasi Kebijakan E-Government dalam Administrasi Kepegawaian.* 1(3), 107–119.