

**EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI E – SURADI DALAM
MENINGKATKAN SDM PADA PELAYANAN MASYARAKAT DI
KELURAHAN TANJUNGREJO**

(Studi pada Kantor Kelurahan Tanjungrejo Kecamatan Sukun Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh

AZZAHROTUN NAFIISAH

NPM 21901091132



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2024

RINGKASAN

Azzahrotun Nafiisah, 2024, Efektivitas Penerapan Aplikasi E-Suradi dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Tanjungrejo Kecamatan Sukun Kota Malang, Dosen Pembimbing I: Dr. Afifuddin. S.Ag., M.Si, Dosen Pembimbing II: Hirsi Anadza. S.Hub.Int., M.Hub.Int

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana keefektifan pelaksanaan aplikasi E-Suradi dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan Tanjungrejo baik dalam segi meningkatkan efesien dalam pembuatan dokumen, kemudahan dalam melakukan pelayanan, serta mempermudah dalam kegiatan kepada warga yang membutuhkan pembuatan surat menyurat. Dalam hal ini juga menuntut pemerintah pusat serta daerah untuk secepatnya melakukan berbagai macam inovasi pelayanan publik. Inovasi pelayanan yang dilakukan pemerintah untuk masyarakat juga diharapkan bisa mempermudah, akurat, transparan, dan lebih cepat sesuai dengan standar pelayanan. Standar pelayanan publik di indonesia terdapat di dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat 7.

Mengetahui model Efektivitas Penerapan Aplikasi E-Suradi dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Tanjungrejo Kecamatan Sukun Kota Malang. Dalam rangka mencapai tujuan penelitian tersebut, peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Pada analisisnya peneliti menggunakan teori indikator efektivitas oleh S.P Siagian (2005:171) yaitu kepuasan kerja, tercapainya sasaran, tanggung jawab

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan Efektivitas Penerapan Aplikasi E-Suradi dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Tanjungrejo Kecamatan Sukun Kota Malang, dilihat dari pelayanan masyarakat, penggunaan aplikasi, dan peningkatan pelayanan. Pelayanan masyarakat menjadi lebih dipermudah dan memberikan untuk lebih mempersingkat waktu dalam melayani pembuatan dokumen kepada masyarakat.

Kata Kunci: Efektivitas, Aplikasi, Pelayanan

SUMMARY

Azzahrotun Nafiisah, 2024, Effectiveness of Implementing the E-Suradi Application in Improving Community Services in Tanjungrejo Village, Sukun District, Malang City, Supervisor I: Dr. Afifuddin. S.Ag., M.Si, Supervisor II: Hirsi Anadza. S.Hub.Int., M.Hub.Int

This research aims to find out how effective the implementation of the E-Suradi application is in improving community services at the Tanjungrejo Subdistrict Office both in terms of increasing efficiency in creating documents, ease of providing services, as well as making activities easier for residents who need to write correspondence. In this case, it also requires the central and regional governments to immediately carry out various kinds of public service innovations. It is also hoped that service innovations carried out by the government for the community will make it easier, more accurate, more transparent and faster in accordance with service standards. Public service standards in Indonesia are contained in Law No. 25 of 2009 concerning public services article 1 paragraph 7.

Knowing the Effectiveness Model for Implementing the E-Suradi Application in Improving Community Services in Tanjungrejo Village, Sukun District, Malang City. In order to achieve the research objectives, researchers used qualitative research with descriptive methods. In the analysis, researchers used the theory of effectiveness indicators by S.P Siagian (2005: 171), namely job satisfaction, achievement of targets, responsibility

The research results show that based on the effectiveness of implementing the E-Suradi application in improving community services in Tanjungrejo Village, Sukun District, Malang City, it can be seen from community services, application use and service improvement. Community service becomes easier and allows for shorter time in serving documents to the community.

Keywords: Effectiveness, Application, Service

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Perkembangan zaman yang semakin maju di Negara Indonesia membuat segala aspek kegiatan manusia berhubungan dengan teknologi. Dampak dari perkembangan teknologi tersebut disediakan dalam segala bidang baik pihak akademik maupun non akademik. Begitu pula dalam dunia pemerintahan, terdapat lembaga pemerintahan yang berlomba-lomba untuk menyediakan pelayanan berbasis elektronik. Dalam mencapai terwujudnya tata kelola pemerintahan yang berkualitas, bersih, dan akuntabel, maka pemerintah Indonesia menerapkan sistem pemerintahan yang berbasis elektronik, dengan harapan semua pelayanan dapat dipermudah dan lebih menghemat waktu. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Karena pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah maka kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah ini menjadi salah satu indikator dari kualitas pemerintahan karena merupakan komponen penggerak administrasi negara yang bersentuhan dengan penerima layanan publik sehari-hari dan merekalah pihak yang seharusnya memiliki kompetensi melalui Pendidikan dan pengalaman

Semakin pesatnya perkembangan di bidang teknologi memiliki tanggung jawab yang besar dalam menghadapi perkembangan industri yang kian maju. Perkembangan di bidang teknologi saat ini adalah sebuah ketentuan umum yang harus dihadapi seluruh lapisan

masyarakat. Dimana kondisi seperti ini menjadikan sebuah tantangan untuk pemerintah supaya bisa menyediakan kebutuhan seperti sarana dan prasarana yang berkualitas dan memadai, serta tersedianya sumber daya manusia (aparatur) yang bersifat kompeten dan berkualitas pula demi untuk meningkatkan pelayanan publik. Dalam hal ini juga menuntut pemerintah pusat serta daerah untuk secepatnya melakukan berbagai macam inovasi pelayanan publik. Inovasi pelayanan yang dilakukan pemerintah untuk masyarakat juga diharapkan bisa mempermudah, akurat, transparan, dan lebih cepat sesuai dengan standar pelayanan. Standar pelayanan publik di Indonesia terdapat di dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat 7

Dalam kegiatan yang membutuhkan efisiensi waktu dengan tenaga kerja yang terbilang cukup untuk bisa memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat tanpa menyampingkan kepentingan pribadi terlebih utama. Hadirnya dalam hal tersebut sekarang ini, membuat semua pelayanan menjadi terganggu di suatu sisi masyarakat memiliki hak untuk terus mendapatkan pelayanan tetapi di sisi lain aktivitas perkantoran bisa menambah pemoloran waktu administrasi menjadi tinggi, maka dari itu pelayanan diharuskan beradaptasi dengan kondisi yang ada sehingga dibutuhkan inovasi sebagai upaya untuk melaksanakan administrasi dalam pelayanan publik.

Pemerintah Kota Malang sendiri berupaya meningkatkan kualitas tiap bidang pemerintahan, khususnya pada bidang SDM (Sumber Daya Manusia) sebagai poin awal dalam menciptakan Kota Pintar di Kota Malang. Dalam pelayanan umum juga tidak bisa dilepaskan dari masalah kepentingan umum karena inilah yang menjadi asal usul dalam timbulnya istilah pelayanan umum tersebut, dengan kata lain antara kepentingan umum terdapat korelasi dengan pelayanan umum. Tugas terpenting dari setiap instansi pemerintahan adalah memberikan

pelayanan, bahkan pada dasarnya pembentukan instansi-instansi pemerintah ditujukan sebagai perangkat utama dalam pemberian pelayanan. Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan adanya kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan dari instansi tersebut juga dalam meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu yang memuaskan bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan. Padahal Kegiatan pelayanan juga menyangkut tentang pemenuhan suatu hak, maka ia menjadi hak ikutan yang juga melekat pada setiap orang. Jadi dalam memperoleh pelayanan yang wajar untuk mendapatkan hak itu adalah suatu hak juga yang harus diperjuangkan. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan.

Pengertian efektifitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektifitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektifitasnya. Apabila seseorang berbicara tentang efektifitas sebagai orientasi kerja berarti yang menjadi sorotan perhatian adalah tercapainya berbagai sasaran yang telah ditentukan tepat pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber tertentu yang sudah digunakan harus ditentukan sebelumnya dan dengan memanfaatkan sumber-sumber itulah maka hasil-hasil tertentu harus dicapai dalam waktu yang telah ditetapkan pula karena regulasi dari pencetakan dan permintaan membuat semua pelayanan menjadi terganggu di suatu sisi masyarakat memiliki hak untuk terus mendapatkan pelayanan tetapi di sisi lain aktivitas perkantoran dengan adanya pegawai yang terbilang sudah lanjut usia dan keadaan surat menyurat

dilakukan secara manual, maka dari itu pelayanan diharuskan beradaptasi dengan kondisi yang ada sehingga dibutuhkan pelayanan yang diperbarui sebagai upaya untuk melaksanakan administrasi dalam pelayanan publik. Pelayanan administrasi pemerintah elektronik adalah salah satu bentuk model pelayanan pemerintah dengan memanfaatkan kemajuan teknologi, seperti seluruh pekerjaan administrasi pelayanan publik, serta pengawasan dan pengendalian sumberdaya yang dimiliki organisasi yang bersangkutan dan serta dikendalikan oleh satu sistem. Oleh sebab itu, terdapat poin-poin penting yang berkaitan dengan pelayanan yaitu, poin pertama nya adalah internet, dan poin kedua yaitu tujuan pemanfaatannya sehingga pemerintahan lebih maksimal dalam menjalankan tujuan pokok dan fungsinya. Yang harus diperhatikan dalam menghadapi persiapan penyelenggaraan e-government yaitu seperti sumber daya manusia, anggaran dana, serta sarana dan prasarana itu adalah poin penting yang harus di sediakan di dalam penyelenggaraan pelayanan

Manusia merupakan komponen penting dalam organisasi yang akan bergerak dan melakukan aktifitas untuk mencapai tujuan. Keberhasilan suatu organisasi ditentukan dari kualitas orang-orang yang berada di dalamnya. SDM akan bekerja secara optimal jika organisasi dapat mendukung kemajuan karir mereka dengan melihat apa sebenarnya kompetensi mereka. Biasanya, pengembangan SDM berbasis kompetensi akan mempertinggi produktivitas karyawan sehingga kualitas kerja pun lebih tinggi pula dan berujung pada puasnya pelanggan dan organisasi akan diuntungkan. Sumber Daya Manusia dapat didefinisikan sebagai semua manusia yang terlibat di dalam suatu org Sumber daya yang paling penting bagi suatu organisasi adalah orang yang memberikan kerja, bakat, kreativitas, dan semangat kepada organisasi". Oleh karena itu kesulitan sumberdaya manusia merupakan sumber masalah dalam organisasi. Konsekuensi dari hal ini adalah tersedianya sumber daya manusia yang mempunyai kapasitas sebagai

perencana dan pelaksana program kegiatan. Kapasitas ini ditentukan oleh kapabilitas, kompetensi dan produktivitas kerja. anisasi dalam mengupayakan terwujudnya tujuan organisasi tersebut.

Pemerintah Kota Malang juga meningkatkan kemampuan serta kualitas SDM (sumber daya manusia) aparatur pemerintah Kota Malang terkhususnya para petugas admin surat dan pejabat struktural semua perangkat daerah sebagai pejabat administrator dan pelaksana, dengan mengadakan sosialisasi yang diberikan langsung oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (kominfo) sekaligus memberikan bimbingan teknis Surat Digital (E-Suradi) di Ijen Suites Hotel Malang, impact ini adalah sebagai bentuk interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat demi terwujudnya Kota Malang sebagai Kota Pintar dan juga tepat sasaran pembangunan RPJMD dalam dokumen roadmap/masterplan Kota Pintar. Sehingga pada akhirnya pemanfaatan E-Suradi dalam proses administrasi daerah yang merupakan bentuk poin pelaksanaan Kota Pintar yaitu smart governance. Tantangan yang dihadapi saat ini dalam melaksanakan penerapan pelayanan berbasis egovernment adalah dimana pemerintah harus mampu memberikan anggaran dana dan penyediaan sarana dan prasarana yang memadai dan pemenuhan sumber daya manusia (aparatur) yang bersifat kompeten serta berkualitas untuk meningkatkan pelayanan publik.

Pelayanan administrasi kependudukan adalah merupakan salah satu bagian dalam pelaksanaan pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi kependudukan yaitu pelayanan yang berkaitan dengan dokumen dan data kependudukan mulai dari pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan untuk sector lain. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan yang penting yang harus diperoleh masyarakat, karena dokumen kependudukan merupakan salah satu syarat paling utama bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang lainnya. Yaitu pelayanan

administrative seperti KTP, KK, akte kelahiran, akte kematian dan lain sebagainya merupakan pelayanan yang diselenggarakan untuk menjamin kebutuhan dasar warga negara, karena dokumen kependudukan berfungsi untuk menjamin keberadaan, identitas warga dan hak-hak sipil lainnya. Oleh karena itu pelayanan administrasi kependudukan sangat penting agar pemerintah dapat memperoleh data kependudukan yang dapat digunakan sebagai informasi dan pertimbangan bagi kebijakan dan pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah.

Kota Malang merupakan salah satu kota yang berada Jawa Timur yang melaksanakan dengan berbagai macam pelayanan publik. Salah satunya adalah pelayanan dibidang administrasi kependudukan yang menjadi tugas dan tanggung jawab Kantor Kelurahan Tanjungrejo Kecamatan Sukun Kota Malang. Sebagai salah satu kota terbesar di Jawa Timur dengan tingkat mobilitas masyarakat yang cukup tinggi, tentu ini menjadi tantangan tersendiri bagi Kantor Kelurahan Tanjungrejo Kecamatan Sukun Kota Malang dalam rangka memberikan pelayanan yang prima. Kota Malang juga merupakan salah satu kota yang selalu berupaya untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang optimal kepada masyarakat. Terbukti dari pelayanan kependudukan di Kota Malang mengalami beberapa perubahan dan sudah masuk dalam kategori baik. Namun masih perlu upaya untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan.

Tujuan dari adanya aplikasi E-suradi ini yaitu mengimplementasikan pelaksanaan digitalisasi khususnya pelayanan administrasi yang efektif, efisien, cepat dan akurat. Diskominfo memberikan program inovasi ini yaitu bertujuan untuk sinkronisasi dan sinergitas percepatan dan pengembangan kota Malang menuju *Smart city*. Dan juga di era revolusi industri 4.0 apapun itu selalu ada kaitannya dengan pemanfaatan teknologi informasi, maka sangat jauh ketinggalan dari dinamika teknologi informasi maka dari itu tetap berusaha maksimal mungkin untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi.

Kota Malang merupakan salah satu kota yang berada Jawa Timur yang melaksanakan dengan berbagai macam pelayanan publik. Salah satunya adalah pelayanan dibidang administrasi yang menjadi tugas dan tanggung jawab pihak yang berwenang dalam mengemban tugas. Sebagai salah satu kota terbesar di Jawa Timur dengan tingkat mobilitas masyarakat yang cukup tinggi, tentu ini menjadi tantangan tersendiri bagi Kelurahan Tanjungrejo dalam rangka memberikan pelayanan yang prima. Kota Malang juga merupakan salah satu kota yang selalu berupaya untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang optimal kepada masyarakat. Terbukti dari pelayanan kependudukan di Kota Malang mengalami beberapa perubahan dan sudah masuk dalam kategori baik. Namun masih perlu upaya untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan. Dari sisi kepentingan penduduk administrasi kependudukan pemenuhan seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berhubungan dengan dokumen tanpa adanya diskriminatif. Maka dengan itu pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan kependudukan melalui Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 23 tentang administrasi kependudukan. Terdapat beberapa instansi daerah yang mengalami masalah dalam melayani administrasi. Salah satunya yaitu Kelurahan Tanjungrejo dalam pelayanan administrasi dalam sehari permohonan untuk pembuatan berkas hal ini yang menyebabkan kantor kelurahan menjadi penuh. Sedangkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki oleh Kelurahan Tanjungrejo sangatlah terbatas.

Beberapa instansi pemerintah proses pelayanan administrasi masih menggunakan secara manual. Sehingga kurang efektifnya pelayanan dan membutuhkan waktu yang lama. Pada sisi lain juga penyampaian informasi oleh pihak komunikasi dan informasi membutuhkan mekanisme untuk menjamin kepastian keabsahan data. Untuk itu diperlukan sebuah sistem validasi pelayanan surat menyurat berbasis digital supaya jelasnya keaslian informasi yang

didapat dari media digital Hal tersebut juga terjadi di Kantor Kelurahan Tanjungrejo Kecamatan Sukun Kota Malang, dimana terdapat proses pelayanan administrasi yang diketik secara manual.

Aplikasi E – Suradi sebagai upaya pemerintah lokal untuk mempermudah proses pengajuan surat dan perizinan melalui sistem digital. Aplikasi ini memungkinkan instansi untuk melakukan pengajuan secara online, mengirim dokumen secara digital, secara online melalui metode yang aman dan terpercaya. Selain itu, aplikasi E - Suradi juga memungkinkan petugas lokal untuk mengelola permohonan, melakukan verifikasi, dan menghasilkan surat elektronis secara cepat dan efisien. Dengan aplikasi eSuradi, pemerintah lokal dapat meningkatkan transparansi, kecepatan, dan kualitas dalam proses pengajuan surat dan perizinan. Pemerintah lokal untuk mempermudah proses pengajuan surat dan perizinan melalui sistem digital.

Hal ini pun menjadi tantangan tersendiri bagi kantor Kelurahan Tanjungrejo Kecamatan Sukun Kota Malang di dalam memberikan pelayanan administrasi. Pelayanan publik di bidang administrasi dikerjakan oleh para pegawai Kelurahan Tanjungrejo Kecamatan Sukun. Tantangan yang dihadapi saat ini dalam melaksanakan inovasi berbasis pelayanan adalah dimana pemerintah harus mampu memberikan anggaran dana dan penyediaan sarana dan prasarana yang memadai dan pemenuhan sumber daya manusia (aparatur) yang bersifat kompeten serta berkualitas untuk meningkatkan pelayanan publik. Hal ini pun menjadi tantangan tersendiri bagi kantor Kelurahan Tanjungrejo Kecamatan Sukun Kota Malang di dalam memberikan pelayanan administrasi. Pelayanan publik di bidang administrasi dikerjakan oleh para pegawai Kelurahan Tanjungrejo Kecamatan Sukun Kota Malang. Namun dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan melalui Surat Digital (suradi) masih adanya beberapa masalah yaitu meliputi tingkat sosialisasi yang masi rendah, pengetahuan masyarakat yang masih rendah tentang teknologi, masih banyak masyarakat yang lebih memilih pelayanan yang manual daripada

menggunakan teknologi online dan kebutuhan penduduk melalui Suradi. Maka dari itu dalam pelaksanaan inovasi program Suradi di Kelurahan Tanjungrejo demi menunjang kualitas pelayanan tersebut, yaitu masih membutuhkan sedikit perbaikan agar inovasi pelayanan tersebut dapat lebih sempurna antara lain yaitu diadakan pelatihan baik teknis maupun non teknis, optimalisasi penggunaan IT atau jaringan fasilitas internet, peningkatan sarana perasarana, serta sosialisasi untuk menginformasikan adanya proses pelayanan yang baru sehingga memanilisir diskersi antara masyarakat dengan pemerintah Kelurahan Tanjungrejo.

Perkembangan teknologi menjadi suatu tuntutan bahwa pemerintah harus menyesuaikan dengan perkembangan zaman, sehingga dalam pelayanan administrasi kependudukan pun diperlukan suatu sistem pelayanan berbasis teknologi. Kehadiran program E-Suradi diharapkan mampu membantu masyarakat, khususnya masyarakat di Kantor Kelurahan Tanjungrejo Kecamatan Sukun Kota Malang dalam mengurus beberapa kebutuhan yang melingkupi administrasi kelurahan. Program ini melayani jenis pelayanan administrasi kependudukan seperti pelayanan surat Ijin Usaha, surat Ijin Keramaian, surat pindah, surat ijin usaha mikro, surat kelakuan baik, surat pernyataan miskin, surat keterangan, surat keterangan belum menikah, surat ketranga menikah, surat pindah nika, surat kuasa, surat pindah masuk, surat pengantar SKCK, formulir izin penggunaan tana makam, surat keterangan domisili usaha. Pada tahun pertama pelaksanaannya mengalami beberapa kendala diantaranya masih belum lengkap seperti surat ketrangan, surat domisili dan juga banyak warga yang tidak dapat mengoprasionalisasikan program ini dikarenakan keterbatasan dalam kemampuan Sumber Daya Manusia dalam menjalankan komunikasi melalui *smartphone*. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh

faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya Kantor Kelurahan Tanjungrejo Kecamatan Sukun Kota Malang dalam upaya peningkatan efektifitas pelayanan. Masalah nyata proses pelayanan Umum, terutama pengurusan pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pengukuran Tanah, dan Surat Keterangan Tidak Mampu dan Surat Keterangan Usaha dirasakan masih berbelit. Dari permasalahan tersebut menggambarkan ketidaksiapan kelurahan dalam melayani masyarakat sesuai dengan yang diinginkan.

Pelayanan pada bidang administrasi di Kelurahan Tanjungrejo Kecamatan Sukun Kota Malang sudah menggunakan aplikasi yang bernama E-Suradi (Elektronik Surat Digital). E-Suradi sendiri merupakan aplikasi surat menyurat antar perangkat daerah dan pemerintahan resmi dalam bentuk elektronik yang berfungsi sebagai sistem informasi di seluruh Dinas dan Organisasi Perangkat Daerah di Kota Malang. Yang sudah dikembangkan oleh Diskominfo pada tahun 2015 dan kemudian hingga 2019 baru bisa digunakan sepenuhnya. Dalam hal ini juga kelurahan Tanjungrejo merupakan salah satu instansi yang dijadikan Diskominfo untuk menguji coba aplikasi E-Suradi. Dalam pengujian cobaannya, kelurahan Tanjungrejo dalam hal pelayanan administrasi khususnya surat menyurat, sudah menggunakan aplikasi E-Suradi. Dalam masa uji coba aplikasi ini masih belum melakukan transformasi terhadap teknologinya. Aplikasi e-suradi hanya menyediakan template yang ada di aplikasinya dan penggunaannya masih manual. Kendala yang dialami sejauh ini seperti aplikasi E-Suradi sering mengalami trouble, kemudian juga jaringan wifi yang kurang lancar serta masih ditemui masyarakat yang tidak memenuhi persyaratan dalam pembuatan surat menyurat. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik mengangkat judul yaitu Efektivitas Penerapan Aplikasi E - Suradi Dalam Pelayanan Masyarakat (Studi pada Kantor Kelurahan Tanjungrejo Kecamatan Sukun).

B. Rumusan Masalah

Peneliti diharapkan untuk bisa menjelaskan permasalahan dalam bentuk pertanyaan dan akan menjadi fokus penelitian sehingga rumusan masalah sebagai dari “Efektivitas Penerapan Aplikasi E - Suradi Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat ” berikut:

1. Bagaimana efektivitas penerapan dalam pelayanan E-Suradi (Elektronik Surat Digital) di kelurahan Tanjungrejo?

C. Tujuan penelitian

Untuk menunjukkan hasil yang didapat setelah penelitian selesai sehingga peneliti mendapatkan jawaban atas permasalahan penelitian yang diajukan. Berikut ini adalah tujuan dari penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas melalui aplikasi E-Suradi (Elektronik Surat Digital) dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di kelurahan Tanjungrejo
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor yang berperan pendukung efektivitas pengelolaan data melalui aplikasi -Suradi (Elektronik Surat Digital) .

D. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian memiliki manfaat sebagai tindak lanjut dari masalah yang dirumuskan dalam penelitian, adapun manfaat dari peneliian tersebut, Secara garis besar manfaat dari penelitian ini yakni:

1. Manfaat Praktis : sebagai sumbangan ilmu kepada pembaca yang ingin memahami penerapan aplikasi E-Suradi (Elektronik Surat Digital).

2. Manfaat akademis : sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk kembali membahas aplikasi E-Suradi (Elektronik Surat Digital).
3. Penelitian ini juga dimaksudkan menambah wawasan pengetahuan sekaligus sebagai referensi dalam melakukan pengembangan penelitian terkait aplikasi E - Suradi (Elektronik Surat Digital).
4. Manfaat Teoritis Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat pemikiran atau informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan untuk penyempurnaan dan peningkatan pelayanan .

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan menjelaskan urutan yang akan dibahas dalam penyusunan laporan penelitian. Sistematika diungkapkan dalam bentuk narasi singkat masing-masing bab untuk dapat memberikan penjelasan secara deskriptif melalui penjabaran kalimat. Sistematika pembahasan merujuk pada cara atau pola penyajian informasi secara terstruktur dalam sebuah tulisan, seperti skripsi, makalah, atau laporan. Ini mencakup urutan atau susunan bagian-bagian yang membentuk keseluruhan tulisan, yang dirancang untuk menyampaikan informasi dengan jelas dan logis kepada pembaca.

Dalam konteks skripsi atau karya ilmiah lainnya, sistematika pembahasan mengatur bagaimana informasi tentang topik penelitian disusun dan dipresentasikan. Ini mencakup berbagai bab atau bagian yang disusun sedemikian rupa untuk memfasilitasi pemahaman dan penelitian yang sistematis. Sistematika pembahasan memastikan bahwa pembaca dapat mengikuti alur pemikiran dan perkembangan dari latar belakang penelitian hingga hasil, interpretasi, dan kesimpulan. Dengan demikian, sistematika pembahasan melibatkan penentuan bagian-bagian utama dalam

tulisan serta urutan yang tepat untuk menyajikan informasi. Biasanya, sistematika ini terdiri dari bagian pendahuluan, tinjauan pustaka, metode penelitian, hasil penelitian, pembahasan, kesimpulan, dan saran. Setiap bagian memiliki fokusnya sendiri dan diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu sesuai dengan skema atau kerangka yang telah ditetapkan.

BAB I PENDAHULUAN

Merupakan bab yang berisi tentang gambaran umum dari permasalahan yang akan dibahas. Dalam pendahuluan ini terdiri dari enam sub bab, yaitu latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika skripsi. bagian pendahuluan ini akan memberi gambaran mengenai topik penelitian yang akan disajikan dan juga dapat dikatakan sebagai paragraf pertama dari makalah penelitian tertulis. Pendahuluan ini selanjutnya digunakan untuk menentukan tahap lanjutan di dalam penelitian yang mana di dalamnya berisi isu atau *concern* yang menuntun penelitian tersebut. Dalam bab ini menjelaskan latar belakang masalah yang menguraikan sebab-sebab dilakukannya penelitian ini, kemudian dari latar belakang tersebut dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini. Dijelaskan pula tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam landasan teori akan dijelaskan tentang pengertian produktivitas, pembagian kerja, upah insentif dan pengalaman kerja, penelitian sebelumnya, dan hipotesis. Menjelaskan tentang teori-teori dan konsep-konsep menurut para ahli yang mendukung suatu penelitian secara ilmiah yang berdasarkan dari teori tersebut yang relevan dengan judul skripsi. Dalam penulisan skripsi ini peneliti menggali informasi dari penelitianpenelitian sebelumnya sebagai bahan perbandingan, baik mengenai kekurangan atau kelebihan yang sudah ada. Selain itu, peneliti juga

menggali informasi dari buku-buku maupun skripsi dalam rangka mendapatkan suatu informasi yang ada sebelumnya tentang teori yang berkaitan dengan judul yang digunakan untuk memperoleh landasan teori ilmiah

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi diskripsi data, jenis data, sumber data, definisi variabel, kerangka pemikiran, dan metode analisa data. Pada proposal metode penelitian, penelitian mempunyai banyak definisi. Penelitian dapat diartikan sebagai usaha untuk mencari, mengumpulkan, mencatat, menganalisa dan membahas serta menarik kesimpulan dari suatu pokok permasalahan. Dapat diartikan juga penelitian sebagai penyelidikan yang sistematis atau tersusun dan terencana dengan berdasarkan suatu cabang ilmu dengan tujuan untuk menemukan dan mengembangkan serta menguji kebenaran fakta-fakta dengan metode ilmiah. Secara garis besar dapat kita tarik kesimpulan bahwa penelitian adalah usaha untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu fakta berdasarkan suatu cabang ilmu pengetahuan dengan cara mengumpulkan, mencatat, menganalisa dan membahas serta menarik kesimpulan dari penelitian itu sendiri.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum dari subyek penelitian, diskripsi data, analisa data, dan pembahasannya. analisis adalah aktivitas yang terdiri dari serangkaian kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk di kelompok kan. sedangkan pembahasan adalah menjabarkan suatu arti dan menjelaskan nya lebih detail. nalisis data tentu memiliki tujuan yang akan dicapai dalam penggunaannya pada suatu penelitian. Analisis data merupakan tahapan yang penting dalam penelitian. Teknik analisis data ini sangat erat kaitannya atau tergantung dengan desain penelitian dan masalah yang telah ditentukan sebelumnya. Dapat dikatakan bahwa teknik

analisis data hanya dapat dilakukan ketika poin-poin penelitian sudah terpenuhi, misalnya pengumpulan data yang tepat yang disesuaikan dengan permasalahan pada penelitian tertentu.

Tujuan teknik analisis data ialah untuk menentukan atau mendapatkan simpulan secara keseluruhan yang berasal dari data-data penelitian yang telah dikumpulkan oleh peneliti. Selain itu, teknik analisis data bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan mengenai data-data penelitian, sehingga dapat dipahami oleh orang lain.

BAB V PENUTUP

Bab penutup berisi kesimpulan, serta saran-saran yang perlu untuk disampaikan. Sebagai bagian akhir dari penulisan skripsi ini, maka dalam bab V ini akan disampaikan kesimpulan, dan saran mengenai penelitian ini. Adapun kesimpulan, dan saran yang disampaikan didasarkan pada hasil penelitian ini, khususnya dari hasil pengujian hipotesis. Kesimpulan, dan saran. Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil analisis data, keterbatasan penelitian, dan saran-saran yang diperlukan untuk pengembangan bagi peneliti selanjutnya.

BAB V

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan terkait dengan Efektivitas Penerapan Aplikasi E – Suradi dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Tanjungrejo Kecamatan Sukun Kota Malang peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam efektivitas Efektivitas Penerapan Aplikasi E – Suradi dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat pada kantor Kelurahan Tanjungrejo Kecamatan Sukun Kota Malang sudah meningkat dapat dilihat dari beberapa komponen sebagai berikut:
 - a) Kepuasan kerja pegawai setelah penerapan aplikasi E – Suradi dapat memberikan kenyamanan dan motivasi bagi beberapa pegawai yang tidak disiplin untuk meningkatkan kinerja, hal ini dapat dilihat dari banyak masyarakat yang datang ke kantor Kelurahan ingin melakukan pelayanan namun pegawai terkendala pada jaringan yang terjadi karena ketidakstabilan internet, dan membuat masyarakat untuk menunggu diberikan pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lambat dan terhambat.
 - b) Dalam pencapaian target sudah dicapai, karena meningkatnya pelayanan kepada para masyarakat dari tingkat kecepatan pembuatan administrasi dan juga dalam hal pengarsipan data secara mandiri bentuk pada pencapaian.
 - c) Tanggung jawab, dalam menjalankan tugas maupun kewajiban sudah dicapai meskipun belum maksimal, dikarenakan masih ditemukan beberapa pegawai

yang terkadang masih perlu untuk membuat scan secaramanual sebelum
dilaporkan kepada pihak pusat



DAFTAR PUSTAKA

- Aziz, Habib Abdul, Kamil Muhammad. "Penerapan Inovasi Kebijakan Elektronik Surat Keterangan (E-Suket) di Kelurahan Rejomulyo dan Kelurahan Balowerti Kota Kediri." *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial* (2022).
- Aprianty,Diah Rachma.(2016) "Penerapan kebijakan e-government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda." *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 4.4: 1589-1602
- Fetri Aprilia Br Ginting, Fetri. (2022) *KOMUNIKASI INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI LAGU (LAYANAN TUNGGU) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU*. Diss. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2022.
- Gewe, Dwi Rizka Witria., & Frinaldi Aldri. (2023). Implementasi Inovasi e-Kelurahan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Padang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(11), 141-151.
- Lasmi Hardianto, and Larasati. (2022) *Inovasi E-Suradi (Elektronik-Surat Digital) di Kelurahan Sumbersari*. Diss. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi,
- Luas Jessica Kimba Martin, & Singkoh Frans. (2017). Efektivitas pelayanan publik di kelurahan kakaskasen dua kecamatan tomohon utara kota tomohon. *Jurnal eksekutif*, 2(2).
- Meiyenti, Ira. "Implementasi Inovasi E-Kelurahan: Pelayanan Kelurahan Berbasis Elektronik pada Kelurahan di Kota Padang Provinsi Sumatera Barat." *Community Engagement and Emergence Journal (CEEJ)* 1.2 (2020): 70-76.
- Nugraha, Joko Tri. (2018) "E-Government dan pelayanan publik (studi tentang elemen sukses pengembangan e-government di pemerintah kabupaten Sleman)." *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media* 2.1 : 32-42.
- Purnomo, Aditya Yudha Prawira, and Nur Handayani. (2019) "Pengaruh Kompetensi Sumberdaya Manusia, Good Governance Dan E-Government Terhadap Kualitas Laporan Keuangan." *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)* 8.12 *Manajemen Sumber Daya Manusia (Cetakan ke-18)* (Revisi ed.). Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Tami, Fristiza Dwi, and Nora Eka Putri. (2019) "Efektivitas Penerapan Program E-Kelurahan Di Kelurahan Silaing Bawah Kota Padang Panjang." *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik* 14.1 : 56-68.

- Hafsari, Rafika Juni.(2022) " *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN APLIKASI E-SURADI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DIKELURAHAN DINOYO*."Diss. Universitas Muhammadiyah Malang,
- Yefani, A. K., Said, M. M. U., & Suyeno, S. (2021). *IMPLEMENTASI E-SURADI (SURAT DIGITAL) DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DI KOTA MALANG (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)*. *Respon Publik*, 15(5), 69-77.
- Suwatno., & Doni, J. Priansa. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia: dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Ratnasari, Mega Oktaviana Budi, dkk. 2022. Analisis Pengembangan EGovernment Pada Layanan Administrasi Pemerintahan Studi Pada SURADI Di Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik- Volume 8 Nomor 1*.
- Pemerintah Kota Malang, 2019. Dinas Kominfo Kota Malang Gelar Bimtek E Suradi. Diakses Pada Tanggal 28 Oktober 2022. <https://kominfo.malangkota.go.id/dinas-kominfo-kota-malang-gelar-bimteke-suradi/>
- Suprayogi, Hafidz, 2022. Telah Kesiapan Pnerapan Pelayanan Kependudukan Melalui APlikasi Suradi Di Kelurahan Pandanwangi Kota Malang. Skripsi.
- Yefani, Adinda Kristyanita dkk. 2021. Implementasi E-SURADI (Surat Digital) Dalam Mewujudkan Good Governance Di Kota Malang. *Jurnal Respon Publik-Volume 15 Nomor 5*.
- Sinansari, T. (2022). Pelaksanaan Inovasi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi (Studi Kasus di Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang).
- Bagdan dan Taylor, 2010 J. Moleong Lexi. 1989. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remadja Karya.
- Tangkilisan, H. N. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grafindo.
- Tannady, H. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta.
- Thoha, M. (2003). *Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara* . Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Widjaja, A. W. (2000). *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta: Rajawali.